

جامعة مؤتة

كلية الدراسات العليا

بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

إعداد الطالبة

ايمان عبد الحفيظ الحرازنة

إشراف الدكتور

نبيل جمعة النجار

رسالة مقدمة لكلية الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في القياس والتقويم/قسم علم النفس

جامعة مؤتة، 2016

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية

لا تُعبر بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة مؤتة
كلية الدراسات العليا

MUTAH UNIVERSITY
College of Graduate Studies

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة ايمان عبدالحفيظ الحرازنة الموسومة بـ:

بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في **القياس والتقويم**.

القسم: علم النفس.

	التوقيع	التاريخ	
د. نبيل جمعة النجار		26/4/2016	مشرفاً ورئيسا
د. صبري حسن الطراونة		26/4/2016	عضواً
أ.د. فؤاد طه الطلافحة		26/4/2016	عضواً
د. سمير فؤاد عيلبوني		26/4/2016	عضواً

عميد الدراسات العليا

د. محمد المحاسنة

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

الإهداء

إلى روحِ والدي الحبيب، وإلى أمِّي الغالية التي ما انفكت بالدُّعاء لي ودعاؤها سر توفيقي.

وإلى من قدم لي الغالي والنفيس ووقف بجانبي وشجعني على مواصلة مسيرتي العلمية وكان لي خير معين (زوجي العزيز سيف العقاربة).

وإلى من ذلَّل لي العقبات بعد الله سبحانه وتعالى وساعدني بعلمه وخبرته والذي أسأل الله أن يديمه لنا (عمي الغالي عبد الرزاق العقاربة).

وإلى التي ساندتني وسلحتني بالهمة والعزيمة وشجعتني على الاستمرار والتقدم (عمتي الحبيبة وجدان القيسي).

وإلى قرة عيني ورفيقات حياتي بناتي (وجدان وجيانا).

إلى من شاركني فرحتي في هذا اليوم من الأهل والأخوة والأصدقاء.

إليهم جميعاً أُهدي هذا الجهد المتواضع،،،

إيمان الحرازنة

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضله تتمّ الصالحات والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم الهادي البشير والسراج المنير أما بعد..

فلله الحمد والشكر على ما أنعم به علي من فضله، إذ يسر لي إنهاء هذا العمل، ولم يكن ذلك إلا بتوفيقه عز وجل..

بداية أتقدم بجزيل الشكر، وخالص التقدير، وعظيم الامتنان إلى مشرفي وأستاذي الفاضل الدكتور نبيل النجار لدعمه المتواصل ومساندته لي في إخراج هذا العمل ومواصلته الدائمة في تقديم النصح والإرشاد والمعلومة المفيدة التي من شأنها إنجاز هذا العمل وإثرائه وإخراجه بصورة مشرفة.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير إلى أساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، جزآهم الله تعالى خير الجزاء

وأقدم شكري وتقديري إلى كل من مد يد العون والمساعدة، وساهم في إنجاز هذا العمل فلكم مني كل الاحترام والتقدير.

إيمان الحرازنة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

المُلخص

بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

ايمان عبد الحفيظ الحرازنه

جامعة مؤتة، 2016

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة. ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ صياغة (48) فقرة تغطي جميع عوامل المقياس، وتمّ تطبيق المقياس على عينة تكونت من (812) طالباً وطالبة تمّ اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وتمّ التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس، ففي مجال الصدق تمّ التحقق من الصدق المنطقي (المحكمين)، وصدق البناء الداخلي، وصدق المحك التلازمي، كما وحُسبت قيم الثبات للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاد المقياس فقد بلغت (0.97) وذلك بمفهوم الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وللأبعاد تراوحت بين (0.66 – 0.90)، وثبات التجزئة النصفية بلغ (0.89) على المقياس ككل وللأبعاد تراوحت بين (0.62 – 0.88)، وتمّ اشتقاق المئينات كمعايير للدرجات الخام لكل عامل من عوامل المقياس.

ABSTRACT

Constructing a Scale of Student Services for Mu'tah University Students

Eiman Abed Al-hafeed Al-harazneh

Mu'tah University, 2016

This study aimed to constructing a scale of student services for Mu'tah university students. To achieve the aim of this study (48) item questionnaire was designed, these items cover all parts of the scale.

The scale was applied on(812) male and female students for Mu'tah university whom were selected using the random stratified sample. The scale included the needed psychometric characteristic (its validity, and criteria). Regarding validity all face validity and interior construct validity and concrete criterion validity, also the values of the interior contingency by the use Cronbach's Alpha was (0.97) for the whole scale and between (0.66 – 0.90) for the dimensions ,the Split-half was(0.89) for the whole scale and between (0.62 – 0.88) for the dimension. For the criteria of percentiles as criteria of pure degree for each aspect of the scale.

الفصل الأول
خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

تعدُّ الجامعة إحدى أهم المؤسسات في المجتمع، وهي تتبوأ من قديم الزمان مكان الصدارة فيه، فهي مركز اشعاع لكل جديد من الفكر والمعرفة والمنبر الذي تنطلق منه آراء المفكرين والعلماء والفلاسفة ورواد الإصلاح والتطوير.

والجامعة مؤسسة إجتماعية تؤثر في الجو الاجتماعي المحيط بها وتتأثر به، فهي من صنع قياداته الفنية والمهنية والسياسية والفكرية (راشد، 1988).

ويُمثل الطلاب الذين يتلقون تعليمهم في الجامعات، شريحة هامة جداً في هذه الموارد. مما يُؤكد ضرورة وأهمية رعاية هذه الفئات من خلال تقديم خدمات تعليمية على مستوى عال من الجودة، وكذلك من خلال توفير الأنشطة والخدمات الطلابية المناسبة، والتي تلبي الحاجات النفسية والعقلية والاجتماعية والجسمية والترويحية للطلاب.

والأنشطة والخدمات الطلابية مطلب مُلح لكل طالب، حيث أنها مصدر هام لصقل الشخصية، واكتشاف المواهب، وإظهار الميول لدى الطلاب (أبو النصر، 2009).

وللجامعات أهمية خاصة في مجال الخدمات الطلابية، فمن أهم أهدافها تهيئة الجو الملائم للتعليم والتحصيل الدراسي للطلبة من خلال الأساتذة الأكفاء، وتوفير برامج تعليمية حديثة ومتعددة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات المساندة لمساعدتهم في القيام بواجباتهم الدراسية وتحقيق النمو الشامل المتوازن لهم (الكاظمي، 1990م).

وقد اهتمّت الجامعات بتقديم العديد من الخدمات لارتباطها الوثيق بالتطور الأكاديمي للطلبة، وتتلخص أهمية الخدمات التي تقدمها الجامعات في كونها برامج ذات صلة قوية بتنمية مهارات التعلم وإدارة الوقت والنمو المهني والتغلب على المشكلات التربوية والأكاديمية، فالخدمات التي تقدمها الجامعات هي في الواقع

خدمات لتوظيف المعرفة ولربط البيئة التعليمية بالمجتمع ولتنمية الجانب المهني ولتحقيق رفاهية الفرد والمجتمع (Barker & Willett, 2000).

فدور الجامعة اليوم ليس مقصوراً على تزويد الطالب بالمعلومات فحسب، بل إن فلسفتها التربوية أدت إلى اتساع نطاقها وتعدد أغراضها واتجاهاتها، لتشمل أيضاً الأمور الخدماتية التي تهتم ببناء الشخصية المتكاملة للطالب الجامعي من جميع نواحيها.

وترى ألين (Allen, 1995) أن الإستخدام والرضا عن الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة تسهم بشكل كبير في تحسين السياسات الجامعية وتطوير برامجها فمؤسسات التعليم العالي بطبيعة الحال أنظمة اجتماعية مُعقدة، ومن هنا يُوصى بأن المناخ الجامعي الشامل والبنّاء يتطلب مُستويات مُتعددة من التغيير المُخطط له والتخطيط المُنسق، بما في ذلك التمعّن وإعادة النظر في الخدمات الطلابية التي تُقدمها الجامعات.

وتُعد عمادة شؤون الطلبة من أبرز عمادات الجامعة، فهي ترعى الطلبة وتُشرف على أنشطتهم المختلفة، وتُؤدي دوراً فاعلاً في تنمية شخصياتهم وتعودهم على تحمل المسؤولية كي يصبحوا أفراداً فعالين في مجتمعهم، والطلبة في ظل هذه العمادة يلقون كل رعاية طوال مدة دراستهم الجامعية، وفق رؤيةٍ تربويةٍ تهتمّ بتوفير أفضل الأجواء لهم، لتنمية المواهب، ومُمارسة الأنشطة، وإبراز الطاقات الإبداعية، بهدف استكمال الجانب الآخر لشخصيتهم، وإعدادهم ليكونوا مُؤهلين لدور قيادي في مجتمعهم (Nancy, Deanna, & Florence, 1998).

وتهدف عمادة شؤون الطلبة في جامعة مؤتة، إلى تنمية الوعي الثقافي والاجتماعي لدى الطلبة وتوطيد علاقة الجامعة بهم وبالمجتمع المحلي، والإعداد للإنتخابات الطلابية وتنمية روح المسؤولية والإنتماء لدى الطلاب، وإصدار المطبوعات ذات العلاقة بالطلبة ومُتابعة أحوالهم، وتقديم المساعدات المادية وغير المادية وتأمين السكن، وإعداد البرامج للنشاطات الثقافية والفنية والرياضية للطلاب، ومتابعة كثير من القضايا عن طريق مكتب الإرشاد وتوفير الحلول الممكنة لها، وتقديم

الخدمات الطبية للطلبة بالتعاون مع المركز الصحي في الجامعة، وإلقاء المحاضرات وعقد الندوات في المجال الصحي، وتقديم الجوائز الرمزية والعينية والمادية للطلبة المُتفوقين أكاديمياً وتقديم القروض والمنح للطلبة المحتاجين.

ونظراً لأهمية الخدمات المُخصصة في بيئة الطالب الجامعي، فهي بحاجة إلى إدارة فاعلة تقوم بمهام التخطيط للخدمات والأنشطة وحسن تنظيمها وتنفيذها كون الإدارة أحد العناصر الأساسية في إدارة الخدمات الطلابية في الجامعة التي تعتمد عليها في إدارة شؤونها الإدارية والمالية ويرتبط نجاحها وتقدمها بكفاءة إدارتها واتساع رؤيتها (الهنائي، 2012).

وقد أوضح بروديريك (Broderick, 2003) أن جامعة كاليفورنيا تقدم العديد من الخدمات من أهمها: خدمات الرعاية الصحية، وبرامج تربية الصحة البدنية، مُتضمنة العناية الطبية والطوارئ، وبرامج للمشورة الخاصة بالصحة العقلية، وخدمات وبرامج للصحة الانفعالية والاختبارات السلوكية التي تُؤثر في التفوق الأكاديمي للطلاب، والبرامج الأكاديمية والتدريسية والتربوية التي تقدم فيها خدمات المساعدات الدراسية، وكيفية التركيز على التفكير الناقد والتأملي والمسؤولية الشخصية، وبرامج لدعم الطلاب في الإنجاز الأكاديمي والنمو الشخصي، وتحسين مهارات التفكير وحل المشكلات وإتاحة فرص التعليم التبادلي، وبرامج لتنمية الاهتمامات الطلابية والأنشطة الثقافية، ومركز للمرأة، وخدمات التخطيط المهني، والمساعدات المالية، وخدمات للطالب المعوق أو العاجز.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

انطلاقاً من فكرة عدم توفر مقياس يقيس مدى توفر الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة مؤتة لطلبتها، وحاجة الجامعة لمثل هذا المقياس فقد ارتأت الباحثة من خلال هذه الدراسة بناء مقياس خاص بالخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة والتحقق من صدقه وثباته من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1- ما دلالات الصدق لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

2- ما دلالات الثبات لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

3- ما معايير الأداء على مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

3.1 أهداف الدراسة

لهذه الدراسة ثلاثة أهداف رئيسية هي:

1- استخراج معاملات الصدق لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة.

2- استخراج معاملات الثبات لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة.

3- استخراج معايير الاداء على مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة.

4.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين هما:

1- الأهمية النظرية

تأتي أهمية هذه الدراسة من حيث تناولها جانباً مهماً من جوانب العملية التربوية، فمن الأمور الهامة في أي نظام تعليمي ما يتعلق بالخدمات التى تُوفرها المؤسسة التعليمية لطلابها ورعايتهم داخل الجامعات، مما له الأثر المباشر وغير المباشر في نموهم الجسمي والعقلي والعاطفي والنفسي.

2- الأهمية العملية

الدراسة الحالية ستعمل على بناء مقياس خاص بالخدمات الطلابية في جامعة مؤتة وبالتالي فإنه من المتوقع أن تفيد نتائج الدراسة عمادات شؤون الطلبة ودوائر الجامعة ومراكزها، كمراكز الإرشاد والأنشطة الطلابية، كما ويمكن للجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى أن تستفيد من هذه الدراسة وذلك من خلال استخدامها لمقياس الخدمات الطلابية وتطبيقه على طلبتها.

5.1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية

تتضمن الدراسة الحالية المصطلحات التالية:

1- الخدمات الطلابية (Student Services):

التعريف الاصطلاحي للخدمات الطلابية: هناك تعريفات عديدة لمصطلح الخدمات الطلابية فمنها تعريف كل من دونالد ج مورتتنس Donald G.Mortensen وألن م

شمولر Allen M. Schmuller المُشار إليه في (أبو النصر2009: 208) بأنها "هي مجموعة الأنشطة اللاصفية والتي يشارك بها التلاميذ والطلاب– بمحض اختيارهم– ما يناسب هواياتهم ورغباتهم وميولهم وقدراتهم، وذلك لإشباع بعض الحاجات لديهم ولشغل أوقات الفراغ بشكل مفيد ومثمر".

وعرفت القناديلي (2006) الخدمات الطلابية بأنها هي تلك الأنشطة المتعددة التي تساهم في إعداد الطلاب تربوياً واجتماعياً وثقافياً ورياضياً، وفي ترسيخ المبادئ والقيم الإسلامية في نفوسهم، وتوفير أسباب الراحة والاستقرار النفسي، بما يساعد الطلاب على التفوق العلمى والتحلى بأخلاق ديننا الحنيف، وذلك تحت أشراف متخصصين في مختلف المجالات.

وتعرف اجرائياً بأنها العلامة التي يحصل عليها الطالب بإجابته على مقياس الخدمات المعد لهذه الدراسة.

2- المقياس (Scale):

عرف أبو علام (2011) المقياس بأنه مجموعة من الفئات أو القيم العددية التي تُعطى للصفة أو السلوك وفقاً لاستجابات الفرد بغرض قياس بعض المتغيرات.

كما وعرف عودة (2005) المقياس :- بأنه أداة قياس يتمّ إعدادها وفق طريقة منظمة من عدة خطوات تتضمن مجموعة من الإجراءات التي تخضع لشروط وقواعد محددة، بغرض تحديد درجة امتلاك الفرد لسمة أو قدرة معينة من خلال إجاباته عن عينة من المثيرات التي تمثل السمة أو القدرة المرغوب قياسها .

6.1 حدود الدراسة:

الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على طلبة جامعة مؤتة للعام الدراسي 2016/2015.

الحدود المكانية:

جامعة مؤتة.

الحدود الزمنية:

تمّ اجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2016/2015 .

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

من المعروف بأن كل مرحلة من مراحل نمو الفرد لها احتياجاتها الخاصة في بعض جوانب الحياة والتي هي في الغالب ترتبط بحاجات عُضوية أو عقلية أو نفسية بالإضافة إلى الحاجات الأساسية لنمو الفرد في جميع مراحل النمو مثل الغذاء والصحة والمسكن.

ولكي تتضح هذه الصورة من الخدمات الطلابية أو ما يمكن أن تعرف في بعض الحالات بأنها نشاط طلابي، لا بد من الحديث عن هذه الخدمات والنشاطات التي يحتاجها الطالب الجامعي ومن المستحسن، بل من المفترض توفرها ورعايتها وتطويرها بحسب الاحتياجات والظروف والإمكانيات (الكاظمي، 1990).

1.1.2 مفهوم الخدمات الطلابية

تعرَّف "الخدمة" بأنها تقديم أنشطة مساعدة أو هي عملية الإعداد أو التزويد بأي أنشطة أو وسائل للراحة المطلوبة أو المحتاج إليها (السيسي، 2007).

وذكر النقيب أن "كلمة خدمة Service تعني مجهود أو مجهودات هادفة تُبذل لتحقيق فائدة أو منفعة أو لإيقاف ضرر واقع أو محتمل الوقوع" (النقيب، 1997).

وعرفها الدهشان (2003) بأنها مجموعة الجهود أو المساعدات التى تقدمها معاهد التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع، بقصد مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ المُلائم داخل قاعات الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلاب.

وتُعرف الخدمات الطلابية بأنها أنواع النشاط والسلوك الحر المنظم الذي يُمارسه التلاميذ والطلاب خارج حُجرات الدراسة، والذي يُساهم في إشباع حاجات هؤلاء

التلاميذ والطلاب وتنمية مهاراتهم وتطوير قدراتهم وشغل أوقات فراغهم بطريقة سليمة ومُفيدة (أبو النصر، 2009).

كذلك وتعتبر سيد (2004) الخدمات الطلابية بأنها تلك البرامج التي يمارسها الطلاب باختيارهم نتيجة انضمامهم لجماعات النشاط المتاحة بالمؤسسات التعليمية (الجامعة/ المعهد) حيث تساهم تلك البرامج في تنمية المعلومات والمهارات والخبرات، كما تتيح للطلاب الفرص في إشباع احتياجاتهم وتدعيم علاقاتهم بالآخرين.

وفي ضُوء ما سبق يمكن أن نعرف الخدمات الطلابية بأنها مجموعة الجهود التي تقدمها المؤسسات التعليمية (المعاهد/ الجامعات)؛ لمساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم، وتنمية مهارتهم ومعلوماتهم وخبراتهم، وذلك من خلال توفير المناخ الملائم لهم لتحقيق النمو المتكامل.

2.1.2 أهمية الخدمات الطلابية

تبرز أهمية الخدمات الطلابية لارتباطها بالاحتياجات البيولوجية والنفسية والاجتماعية للطالب أثناء وُجوده في المؤسسة التعليمية التي يدرس فيها، وهي تبرز بشكل أدق في نتاج ما يقدم من خدمات له وما يشعر به الطلاب من استقرار نفسي وأمان ورضى عن مقدمي الخدمة والطلاب ممَّا ينعكس مباشرة في التحصيل العلمي الأكاديمي (الهنائي، 2012).

والأنشطة والخدمات الطلابية لا تقل أهمية عما يجري داخل الغرف التدريسية، فكل منهما يكمل الآخر، فالأنشطة والخدمات الطلابية وسيلة لبناء أجسام الطلاب، ووسيلة لتدريبهم على مُمارسة العلاقات الاجتماعية السليمة، واكتساب الخُلق القويم، ولتنمية الاتجاهات الديموقراطية الحقيقية، ومُمارسة أساليب التعاون المطلوب مع الآخرين.

كما أنه بالتوجه السليم يمكن ربط الأنشطة والخدمات الطلابية بالتحصيل الأكاديمي الدراسي، وبالتالي تكون هذه الأنشطة دافعاً إلى هذا التحصيل، ويُؤدي إلى تكامل المواد الدراسية تكاملاً تاماً.

وكلَّما تعدَّدت صور وأنواع الأنشطة والخدمات الطلابية، بالقدر المعقول الذي يتناسب مع جماعة النشاط التي تشبع برامجها ميوله، ويحقق نشاطها رغباته، كما يحس أن له دوراً يقوم به إلى جانب زملائه، وأن له كياناً بين زملاءه، ويشعر الجميع أنهم مسئولين عن نجاح الجماعة وبأنهم يقومون بتخطيط برامجها وتنفيذها بل وتقويمها (أبو النصر، 2009).

هذا وقد تزايد الاهتمام بالخدمات التى تقدمها الجامعات لطلابها وبخاصة خدمات التغذية والإرشاد والتوجيه والمالية والعينية في الآونة الأخيرة نظراً لاعتبارات عدة من أهمها ما جاء في (السيسي، 2007):

1. إن الخدمات الطلابية تُسهم في تذويب الفوارق الاقتصادية بين الطلاب.
2. أنها تُوفر فرص النمو المتكامل والارتقاء بالمستوى الصحي والنفسي والاجتماعي للطلاب من خلال ممارستهم للأنشطة المختلفة.
3. إنها تُعد وسيلة لحل المشكلات الاجتماعية للطلاب ووسيلة لحمايتهم من الانحراف حيث يواجه الطلاب العديد من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والتعليمية.
4. إنها تلعب دوراً مهماً في زيادة التحصيل الدراسي وفاعلية التعليم.

3.1.2 خصائص الأنشطة والخدمات الطلابية

أشار أبو النصر(2009) إلى أن الأنشطة والخدمات الطلابية تتميز عن المواد الدراسية بعدة مُميزات وخصائص أهمها:

1- إن الأنشطة والخدمات الطلابية يغلب عليها الصبغة العملية، حيث يقوم الطالب بزيارة أحد الأماكن أو العزف على إحدى الآلات الموسيقية أو مُمارسة لعبة رياضية، بينما يغلب على المواد الدراسية الطابع النظري.

2- تتميّز الأنشطة والخدمات الطلابية عن المواد الدراسية بأنها مبنية على الرغبة والميول، أي أن الطالب عندما يختار مُمارسة نوع أو أكثر من أنواع الأنشطة

والخدمات الطلابية دون غيرها من المفروض أن يكون قد اختار ذلك بناء على رغبته وميله، دون إلزام أو إكراه.

3- وُجد أن الأنشطة والخدمات الطلابية تكشف عن ميول الطلاب ومواهبهم واستعداداتهم أكثر ما تكشف عنه دراسة المواد الدراسية، وذلك لأن هذه الأنشطة مُتنوعة تنوعاً شديداً، بينما المواد الدراسية واحدة في نوعية دراستها، وإن اختلفت موضوعاتها.

4- إن الطلاب في الأنشطة والخدمات الطلابية هم الذين يُمارسون العمل، وهم الذين يعيشون الخبرة العملية الجماعية، فهم الذين يلعبون ويمثلون ويعزفون ويرسمون معاً... أي أن دورهم أكثر إيجابية في عملية المُمارسة من دورهم في دراسة المواد الدراسية، حيث يتولى عضو هيئة التدريس عنهم كل شيء تقريباً، وما عليهم إلا الحفظ والاستظهار.

5- بعض الأنشطة والخدمات الطلابية هي التي تصل المعهد/الكلية/الجامعة بالمجتمع، بينما المواد الدراسية تعزل المؤسسة التعليمية عن المجتمع، فمن خلال الأنشطة والخدمات الطلابية يخرج الطلاب إلى البيئة زائرين الحدائق والأماكن الأثرية والمعالم الجغرافية والوزارات والشركات فيها، وأيضاً من خلال هذه الأنشطة يقوم الطالب بدراسة الظواهر والمشكلات القائمة في المجتمع، والمساهمة في خدمة المجتمع وتقديم بعض الخدمات له مثل محو الأمية / الكشف الطبي / تنظيف البيئة / التشجير، كذلك من خلال هذه الأنشطة يحضر أولياء الأمور والمواطنون إلى المؤسسة التعليمية لمشاهدة حفلاته ومعارضه ومبارياته.

6- الأنشطة والخدمات الطلابية من خير الوسائل التي تُساعد على تقييم الطلاب أصدق تقييم، وذلك لأن الطلاب في هذه الأنشطة يُظهِرون ميولهم واستعداداتهم ويبذلون فيه أقصى جهد، ويضع كل منهم نفسه حيث يميل إلى ما يرغب، أو بعبارة مختصرة أن هذه الأنشطة هي المرآة الصادقة للطالب، ولهذا ينبغي أن تُؤخذ نتائجها في الاعتبار عند تقييم الطالب.

4.1.2 أهداف الأنشطة والخدمات الطلابية

حدد العاني (2007) الأهداف العامة للأنشطة الطلابية في البنود التالية: الإسهام في الإعداد المتكامل للشباب روحياً وعملياً وفكرياً وجدياً وتنمية الثقة بالنفس لأداء واجباتهم تجاه بلادهم وأمتهم.

1- تأكيد الانتماء الطلابي لأمتهم ووطنهم ومساعدتهم للتزود بالمعرفة الإنسانية في شتى مجالاتها.
2- تنمية شخصية الطلاب من خلال تنوع مصادر الثقافة في ضُوء العقيدة الإسلامية.
3- تعميق القيم الاجتماعية السلمية وترجمتها إلى أفعال وسلوك للطلاب متخذين من سيرة الرسول وأصحابه المثل والقدوة.
4- غرس المعاني السامية لحب الوطن والانتماء له وأداء الواجب نحوه من مبادئ الدين الحنيف.
5- مُواكبة التطور والتعرف على ما توصلت إليه التقنيات الحديثة ووسائل جمع المعلومات.
6- نشر الوعي في كافة مجالات الحياة بين الشباب بما يتوافق مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف.
7- الإفادة من أوقات الفراغ لدى الشباب وحسن استثمارها وتنمية وصقل مواهبهم وتوجيهها التوجيه السليم وتدريبهم على المشاركة الفكر الفعالة.
8- إعداد قادة متمكنين من الطلاب في كافة مجالات الأنشطة.
9- الإسهام في تعويد الطلاب على التسامح والوسطية والحوار البناء وتقبل الآخرين والآراء المخالفة.
10- إيجاد روح التعاون والترابط بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
11- العمل على اندماج الشباب بالمجتمع.
12- تشجيع روح الإبداع والابتكار.

5.1.2 نماذج من الخدمات الطلابية

حدد (أبو النصر، 2009) مجموعة نماذج للخدمات الطلابية وهي:

الأنشطة الاجتماعية Social Activities

ومن ألوان الأنشطة الاجتماعية نذكر:

جماعة الرحلات.

جماعة الخدمة العامة.

جماعة خدمة البيئة.

جماعة الهلال الأحمر.

جماعة مكافحة الأمية.

جماعة النظافة.

المسابقات الاجتماعية.

الأنشطة الرياضية Sport Activities

من ألوان الأنشطة الرياضية نذكر:

الألعاب الرياضية الفردية.

الألعاب الرياضية الجماعية.

الكشافة.

المرشدات.

التموينات الحرة.

المسابقات الرياضية.

الأنشطة الثقافية Cultural Activities

من ألوان الأنشطة الثقافية نذكر:

المكتبة.

الندوات.

المحاضرات.

الحلقات الشعرية.

المسابقات الثقافية.

الأنشطة الفنية Art Activities

من ألوان الأنشطة الفنية نذكر:

التمثيل.

الموسيقى.

الغناء.

الرسم.

التصوير.

الأشغال الفنية (كالخياطة والتفصيل والتريكو).

النحت.

الحفر على الخشب.

المسابقات الفنية.

الأنشطة العلمية Scientific Activities

من ألوان الأنشطة العلمية نذكر:

جماعة الكيمياء.

جماعة الأحياء.

جماعة الفيزياء.

جماعة الجغرافيا.

جماعة التاريخ.

المسابقات العلمية.

6.1.2 أنواع الأنشطة والخدمات الطلابية

تختلف تصنيفات الخدمات الطلابية نظراً للاختلافات الواسعة في خصائصها وطبيعتها فقد جرى تصنيفها في دراسة (سيف، السرطاوي والأقرع، 2014) إلى مِحورين هما:

1. الخدمات الأكاديمية.

2. الخدمات غير الأكاديمية.

ويرى الجهني (2009) أن صور وألوان الأنشطة والخدمات الطلابية تتنوع لتقابل احتياجات وميول ورغبات وهوايات الطلاب المختلفة والمتنوعة والآتي عرض لبعض محاولات تصنيف هذه الأنشطة والخدمات :-

أولاَ: خدمات الطلاب قبل التحاقهم بالكليات والجامعات، وترتبط كثيراً بعملية القبول بالجامعة وتشمل التعريف بالجامعة، وتخصصاتها، ونظام الدراسة بها، وخدماتها التي توفرها، والهدف منها هو أن يتخذ الطالب قرارا بالالتحاق بالجامعة أو بغيرها، والتخطيط لمستقبله بناء على ما توفره له الجامعة.

ثانياً: الخدمات التي تُقدم للطالب منذ التقديم للجامعة وحتى التخرج فيها، وتشمل خدمات: القبول والتسجيل، المساعدة المالية، الإسكان الطلابي، التغذية الطلابية، الرعاية الصحية للطلاب، التوجيه والإرشاد الطلابي، الإستشارات، التهذيب والتأديب للسلوك وغيرها.

ثالثاً: الخدمات المُقدمة للطالب الجامعي لما بعد التخرج أو الانقطاع عن الجامعة أو الكلية، وتشمل خدمات: التوجيه المهني والوظيفي للطالب، وخدمات الحلقة المتصلة بين الخريج والجامعة التي تقوم على توثيق الصلة والعمل على دوامها بين الجامعة والخريج، وهذه الأخيرة تهدف إلى: استفادة الخريج بكل ما هو جديد في مجال اختصاصه، استفادة المتعلمين الحاليين من الخريج السابق فيما يتعلق بجوانب الخبرة الوظيفية الميدانية، إعطاء الفرصة للجامعة لمراجعة برامجها بناء على الاحتياجات المهنية الفعلية.

7.1.2 الخدمات الطلابية في جامعة مؤتة

أعضاء الهيئة التدريسية

لتحسين نوعية الخدمات الأكاديمية يجب على الجامعة توفير أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم متمكنين من التدريس، ويقومون بتيسير التعلم ويحافظون على

منهج معرفي في تدريسهم وفي سلوكهم ويقدمون الدعم الأكاديمي والإرشادي للطلاب. وبالإضافة إلى ما سبق يجب التركيز على استخدام أدوات القياس المناسبة لتقييم مدى إنجاز الطلاب وتحقيقهم للنتائج التعليمية المستهدفة بطريقة تساعد على توفير وسائل يمكن عن طريقها ترتيب الطلاب وفقاً لإنجازاتهم وأدائهم (سيف وآخرون، 2014).

التسهيلات المادية كالقاعات والمرافق الصحية والأجهزة والمعدات

لتحقيق هذه الغاية يجب على الجامعة توفير المرافق والإمكانات التعليمية الملائمة، والمستخدمة بصورة فعّالة، وأن تتأكد الجامعة من وُجود كفاية في الهيئة المعاونة من الفنيين، والإداريين بطريقة تتناسب وتلبية احتياجات الطلاب.

وعلى مستوى البنية التحتية يجب على الجامعة توفير الأعداد الكافية واللائقة من قاعات التدريس وقاعات المحاضرات العامة المجهزة، والتي تتناسب مع أعداد الطلبة ومهام الجامعة وخطة عملها والبيئة الموُجودة فيها، وتتوافر فيها الإضاءة والتهوية وأساليب العرض، وتوفر الراحة للطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتتيح الفرصة للتفاعل بينهم بما يحقق الاستفادة القصوى لهم، ويترتب على الجامعة توفير المختبرات التدريسية اللازمة للتخصصات التي تقدمها، وتقنيات الاتصال التي تمكنها من تحسن العملية التعليمية، وتوفير المرافق المختلفة والتجهيزات اللازمة لأداء عملها بكفاءة وفاعلية (سيف وآخرون، 2014).

خدمة المساعدة المالية للطالب الجامعي

وتتضمن المساعدات الطلابية مجالات متعددة من بينها ما جاء في الدهشان وشرف (2001):

أ- التخفيض أو الإعفاء من الرسوم الدراسية، من خلال وضع نظام للإعفاء يقوم على أُسس مُختلفة منها ما يقوم على التفوق الدراسي، بغض النظر عن حالة الطالب المادية ومنها ما يقوم على الحالة المادية للطالب بشرط أن يكون حاصلاً على تقدير معين، ومنها ما يقوم على ما يصيب الطالب أثناء دراسته من ظروف تؤثر في قدراته المادية على دفع الرسوم .

ب- منح مكافآت دراسية للطلاب المتفوقين دراسياً، والذين يحصلون على تقديرات مرتفعة (جيد جداً، ممتاز) وهذه المكافآت لا شأن لها بالقدرة المالية فهي تمنح للطالب المُتفوق الغني والفقير.

ج- تقديم قروض للطلبة عن طريق بعض البنوك، لتغطية بعض النفقات اللازمة لهم على مدى سنوات، وتحصيلها منهم بأسلوب مُيسر بعد أن يتمّ الطالب دراسته ويجد عملاً، حيث يتمّ تقسيط هذه القروض على الطلاب بعد تخرجهم والتحاقهم بسوق العمل.

د- تقديم مساعدات مالية للطلاب الفقراء وذوي الظروف الخاصة، بهدف تحقيق الضمان الاجتماعي للطلاب، والعمل على حل المشكلات التي تواجههم، وتحول بينهم وبين الاستمرار الهادئ في دراستهم بسبب ظروفهم المادية، وهذه المساعدات يتمّ تقديمها للطلاب من خلال صناديق خاصة – صندوق التكامل الاجتماعي – أو بعض البنوك، أو من خلال التبرعات والهبات التي يقدمها الأغنياء لهذا الغرض.

وتتولى دائرة الخدمات الطلابية في عمادة شؤون الطلبة في جامعة مؤتة تقديم الخدمات المتعلقة بالشؤون المادية للطلبة ومنها المِنح والقروض والمساعدات والإعفاءات، حيث تعمل هذه الدائرة على استقبال طلبات القروض التي يتقدم بها الطلبة إلكترونياً، ودراستها والتنسيب حسب الحاجة والحالة الاجتماعية، و متابعة مُعاملات تأجيل دفع الرسوم الفصلية (الاول والثاني)، و تقديم المِنح المالية للطلبة المتفوقين أكاديمياً و تقديم المساعدات المادية للطلبة المحتاجين، وخلق فرص لتشغيل الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير بعض فرص عمل للطلبة في مرافق الجامعة وحسب أُسس عمل معينة (موقع جامعة مؤتة).

خدمة التغذية الطلابية

والتي تعد من أهم الخدمات وأكثرها ضرورة وذلك لأن الغذاء السليم والمتوازن له دور كبير في صحة العقل وبالتالي زيادة التركيز والتحصيل (السيسي، 2007).

وتتعلق هذه الخدمات بما توفره الجامعة للطلاب من وجبات غذائية مطهية أو جافة بمقابل رمزي، مع توفير القاعات لتناول تلك الوجبات، وقضاء اوقات الفراغ، مع

توفير الإشراف الصحي والغذائى على تلك الوجبات، والتأكد من السلامة الصحية للقائمين على إعداد وتقديم تلك الوجبات، إضافة إلى توفير بعض الوجبات لغير المقيمين بالمدن الجامعية (الدهشان، 2003).

وأنشئت في جامعة مؤتة دائرة التموين والتغذية كدائرة مستقلة، وتعتبر هذه الدائرة من الدوائر الخدماتية في الجامعة، حيث تقوم بتقديم خدمة الطعام والشراب للطلبة والعاملين في الجامعة وبأسعار مدعومة للطلبة، والتعاون مع مؤسسة التدريب المهني باستقبال طلبتها لتدريبهم على مهن إنتاج الطعام وتأهيلهم لسوق العمل.

كما ويخضع الطعام والشراب المقدم في كافيتريات الجامعة إلى الرقابة المستمرة من قبل مهندسة تغذية متخصصة لضمان الصحة والجودة العالية له (موقع جامعة مؤتة).

الخدمات الصحية

وتتضمن هذه الخدمات الفحص الطبي الشامل للطالب المستجد عند إلتحاقه بالمؤسسة التعليمية، وتقديم المشورة الطبية له عندما يطلبها، وتقديم العلاج وإجراء العمليات الجراحية له في حالة مرضه داخل مستشفيات الجامعة وإداراتها الطبية (مستشفى الطلبة)، ونقل مرضى الحالات الحرجة إلى المستشفيات المتخصصة، وتحمل نفقات علاجهم، وتقديم الأجهزة التعويضية والنظارات الطبية نظير أجر رمزى أو بالمجان، بالإضافة إلى تقديم الإستشارات النفسية للطلاب المعتلين نفسياً، مع الاحتفاظ بسجل كامل (بطاقة صحية) للحالة الصحية والبدنية لكل طالب خلال فترة وُجوده بالكلية، مع العمل على تنمية الوعى الصحي الوقائي والعلاجي للطلاب من خلال المحاضرات والملصقات والقوافل الطبية والمهرجانات في المناسبات المختلفة (الدهشان، 2003).

وتكمن أهمية هذه الخدمات في تقديمها فحص شامل للطلاب، وتقديم العلاج المناسب والمشورة الطبية خلال فترة دراستهم (السيسي، 2007).

والخدمات الصحية كما جاء في (الهنائي، 2012) تشمل على:

1- فحص الطلاب المتقدمين إلى بعض الكليات التي تتطلب فحصاً طبياً شاملاً للتأكد من خلوهم من بعض الأمراض والمشكلات الصحية.

2- وُجود عيادة للطلاب داخل الحرم الجامعي تقدم الخدمات الطبية البسيطة في الفترة الصباحية.

3- وُجود مستشفى مرجعي داخل الحرم الجامعي يتمّ تحويل الطلاب إليها ليتمّ فحصهم من قبل اختصاصيين.

4- وُجود صيدلية داخلية يتمّ صرف الأدوية مباشرة بعد المعاينة.

5- خدمة الإقامة والعلاج داخل المستشفى المرجعي.

6- صرف علاوة النظارات الطبية للطلاب المستحقين.

ويرى الكاظمي (1990) أنه بالإضافة إلى المهمة الأساسية التي يفترض تقديمها من قبل المراكز الصحية والعيادات بالجامعة أو الكلية وهي مهمة علاج الحالات المرضية للطلاب هناك أيضاً العديد من الخدمات الصحية المطلوب توفيرها للطالب الجامعي منها:

1. برامج التوعية الصحية وذلك بتقديم العديد من المحاضرات أو الأفلام والمواد التعليمية لتنمية الوعي بين الطلاب وتعريفهم بالأماكن التي قد يحتاج الطالب الرجوع إليها للعلاج أو الوقاية وتقدم تلك البرامج في مختلف أماكن تواجد الطلاب.
2. التعاون مع مختلف الجهات الرسمية وغير الرسمية داخل الجامعات و الكليات أو خارجها لتنفيذ برامج معينة لمكافحة بعض الظواهر المحرمة والسيئة مثل التدخين والمخدرات .
3. تقديم خدمة الصحة العقلية والنفسية.
4. خدمات التوعية لمخاطر الحوادث الناتجة عن صدام السيارات بسبب التهور في قياداتها وأيضاً الحوادث الناتجة عن عدم مراعاة وسائل السلامة والأمان وذلك أثناء مُمارسة الألعاب الرياضية داخل الحرم الجامعي أو خارجه.

5. توفير الأخصائيات النسائيات من الطبيبات لرفع الحرج أمام الطالبات مع تقديم الطبيبات برامج العناية بصحة المرأة لزيادة وعي الطالبات الصحي خصوصاً فيما يتعلق بمهمة الفتاة أماً وحاضنة ومرضعة لأطفالها.
6. برامج العناية بالأسنان والنظر وخلافهما مما يحتاج إلى مراقبة وفحص دوري لتجنب العديد من المشكلات الصحية بإذن الله تعالى.
7. خدمات التقارير الطبية التي تعمل في ألعادة قبل التحاق الطالب بالدراسة الجامعية أو في بداية كل عام دراسي وذلك حرصاً على التأكد من سلامة المجتمع الطلابي الجامعي من الأمراض وخصوصاً الأمراض المعدية وأيضاً خدمة تقارير السماح بالغياب عن المحاضرات الدراسية للطلاب أثناء المرض وبحسب الاحتياج الطبي.
8. توفير الخدمة الصيدلية على مدى طويل من اليوم والليلة، وأيضاً تقديم الدواء بقيمة معقولة أو رمزية إن لم تكن مجانية تتناسب مع محدودية دخل الطالب طالما أن احتياجه للدواء مبني على وصفة طبية معتمدة.

وانبثق المركز الصحي في جامعة مؤتة عام (1995) عن عيادة الطلبة التي أنشئت عام (1987) ويهدف المركز الصحي إلى العناية بصحة العاملين والطلبة ومعاينة كافة الحالات المرضية ومعالجتها باستثناء الحالات التي تستوجب خدمات طبية متقدمة حيث يتمّ تحويلها إلى مستشفى الأمير علي بن الحسين.

كما ويوجد صيدلية خاصة تقوم على صرف الوصفات الطبية، وصرف الأدوية الشهرية (أدوية الأمراض المزمنة)، متابعة تواريخ انتهاء الأدوية وأرصدتها بشكل دوري، حفظ الأدوية داخل الصيدلية بالطريقة المناسبة علمياً، حفظ الوصفات ورقياً وإدخال بياناتها عبر نظام الجامعة حسب الأنظمة والتعليمات المعتمدة في الجامعة (موقع جامعة مؤتة).

خدمة التوجيه والإرشاد الطلابي.

وهي جوهر الخدمات الطلابية وعصبها الحيوي لما تقدمه من خدمات شاملة متكاملة تساعد الطلبة على الاستفادة من الأنشطة والخدمات التي تقدمها الجامعة

ومساعدتهم على التعرف على أسباب فشلهم وعدم تقدمهم في الدراسة، ثمّ إرشادهم إلى تجنب ذلك مستقبلاً (السيسي، 2007).

والإرشاد الطلابي يعد ركناً هاماً من أركان التربية الحديثة من حيث اهتمامه بجوانب شخصية الطالب ومساعدته على التوافق أثناء حياته الدراسية(الدهشان وشرف، 2001).

وتتضمن هذه الخدمات تعريف الطلاب بالشعب والتخصصات والمقررات الدراسية بكل كلية، والمتطلبات اللازمة لكل مقرر منها، ومساعدة الطلاب– خاصة ذوى الاحتياجات الخاصة– على مواجهة المشكلات التى تعترض مسارهم التعليمي سواء أكانت مشكلات تعليمية أم شخصية، بما يعينهم على تحقيق أهدافهم الشخصية والأكاديمية بطريقة تتناسب ورسالة الجامعة، وغالباً ما يتمّ ذلك من خلال عمليات التفاعل الاجتماعي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في المحاضرات والأنشطة الطلابية بصفة عامة، ومن خلال نظام الريادة الطلابية، وبعض الساعات المكتبية التى يخصصها أعضاء هيئة التدريس لمناقشة استفسارات ومشكلات بعض الطلاب خارج قاعات الدرس، كما تخصص بعض الكليات (خاصة التى تسير الدراسة فيها وفق نظام الساعات المعتمدة) مرشداً أكاديمياً من أعضاء هيئة التدريس لإرشاد وتوجيه الطلاب لاختيار المقررات خلال سنوات الدراسة بالكلية (الدهشان، 2003).

ويرى الجهني أن خدمات الإرشاد تتمثل في مجموعة الجهود المخططة والمنظمة التي يقوم بها مختصون لمساعدة الطلبة على مواجهة صعوباتهم ومشكلاتهم التي تقلل من فاعلية العملية التعليمية، ومساعدتهم على التخلص من هذه المشكلات والسيطرة عليها؛ ومن ذلك الإرشاد الأكاديمي، والنفسي، والاجتماعي، والمهني، والصحي (الجهني، 2009).

وإدراكاً من إدارة جامعة مؤتة وحرصها على طلبتها، فقد ارتأت عمادة شؤون الطلبة إلى إنشاء دائرة تعنى بالإرشاد الطلابي والقضايا الطلابية، وتضم هذه الدائرة كما جاء في (موقع جامعة مؤتة) الشعب التالية:

شعبة الإرشاد

تتولى شعبة الإرشاد تقديم الخدمات الإرشادية الإنمائية والوقائية والعلاجية وفي مختلف المجالات الإرشادية النفسية والمهنية والاجتماعية والأُسرية لطلبة الجامعة، بالإضافة إلى تقديم الدعم والمساندة لهم للتوافق مع الحياة الجامعية والاستعداد للمراحل الحياتية المختلفة من خلال فريق إرشادي متخصص لمساعدتهم في حل مشكلاتهم وإيجاد الحلول الناجعة لها للمساهمة في بناء شخصية الطالب بشكل إيجابي.

شعبة مساندة ذوي الاحتياجات الخاصة

تمّ إنشاء شعبة لذوي الاحتياجات الخاصة في عمادة شؤون الطلبة/ جامعة مؤتة حيث تعمل الشعبة على احترام حقوق طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الحصول على التعليم والمعرفة و تمكينهم على تحقيق أعلى درجة من التكيف النفسي، والاجتماعي، والتحصيل الأكاديمي وفقاً لما تسمح به قدراتهم ودمجهم مع أقرانهم من غير ذوي الاحتياجات الخاصة في برامج تدريبية وتثقيفية وترفيهية معدة مسبقاً.

شعبة أمانة سر لجان الطلبة

حيث تعمل هذه الشعبة على الإعلان للطلبة المخالفين للمثول أمام المجلس التأديبي ولجنة التحقيق في عمادة شؤون الطلبة وصياغة قرارات المجلس التأديبي وتوصيات لجنة التحقيق من الناحية القانونية ومتابعة تنفيذها.

شعبة المتابعات الخارجية والداخلية

وتتولى هذه الشعبة متابعة كل ما يخص الشأن الطلابي داخل الجامعة وخارجها، والتنسيق مع الأمن الجامعي والأجهزة الأمنية في القضايا التي تخص الطلبة واستقبال شكاويهم وحلها مع الجهات المختصة بالجامعة. كما وتعمل على المساعدة في حل مشكلة المواصلات من وإلى الجامعة بالتنسيق مع أصحاب الاختصاص في ذلك واعتماد إعلانات الطلبة وتوقيعها.

خدمة التوجيه المهني والوظيفي للطالب

وتتعلق هذه الخدمات بتوفير معلومات كافية عن المهن التى يمكن أن يعمل فيها الطالب بعد تخرجه، ودعوة الخريجين للتحدث عن خبراتهم في العمل، مع تنظيم

مقابلات وعقد ندوات لأصحاب الأعمال للقاء الطلاب والتحدث معهم عن طبيعة بعض المهن والمهارات المطلوبة لكل مهنة، إضافة إلى تقديم إرشادات للطلاب تتعلق بكيفية التصرف في مقابلات العمل وتبصيرهم بإمكانية تغير طبيعة المهن، والحاجة إلى تجديد المعارف والمهارات بما يتناسب وتغير طبيعة تلك المهن (الدهشان، 2003).

وخدمات التوجيه المهني كما يرى الجهني تتمثل في مجموعة الجهود والإجراءات والاستشارات التي تعين الطلبة على إيجاد فرصة عمل تناسب تخصصهم الذي تخرجوا فيه، وتوفير برامج للتطوير المهني للخريجين في أماكن عملهم؛ وحصول الجامعة على شهادات الاعتماد المهني من الهيئات والجهات المختصة(الجهني، 2009).

وقد تم إنشاء مكتب صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية والإرشاد المهني في جامعة مؤتة وتحت إشراف عمادة شؤون الطلبة لتقديم خدمات المشورة الفنية والإرشاد المهني في مجالات مهارات الاتصال وطرق الحصول على فرص عمل بحيث تكون هذه المكاتب حلقة من حلقات التواصل بين المجتمع الطلابي ومؤسسات القطاع الخاص وهيئات المجتمع المدني وتمّ تغيير اسم المكتب بـ " مكتب صندوق الملك عبدالله الثاني للتأهيل الوظيفي".

ويتولى مكتب الصندوق تدريب شباب الجامعة وبناء قدراتهم المهنية من خلال تنسيق جهود كل من الأفراد والمؤسسات المعنية والقادرة على المساهمة في توفير ما يحتاجه الشباب لدخول سوق العمل ورحلة البناء بكل عزم وإرادة يدعمها المهارة والتميز في العمل والرغبة في التعلم المستمر، حيث يجعل الحياة الجامعية قاعدة بناء وانطلاق نحو المستقبل (موقع جامعة مؤتة).

الأنشطة الطلابية (الثقافية والفنية والرياضية والاجتماعية)

تؤلف الأنشطة الطلابية مكوناً أساسياً من مكونات البيئة التربوية التي توفرها الجامعة لطلابها، فهي تشتمل على طائفة من المؤثرات الثقافية والاجتماعية والفنية والرياضية وغيرها، من خلال أحداث يشترك فيها الطالب خارج الفصل أو قاعات

المحاضرات، ولذلك تسمى أحياناً الأنشطة اللاصفية أو الأنشطة المصاحبة، هذه الأنشطة تتضمن – في الغالب – الألعاب والمباريات، وعرض الأفلام، وتنظيم محاضرات علمية وثقافية، والأنشطة الخلوية والرحلات، وتنظيم عمل بعض الجمعيات الطلابية كالجمعيات العلمية والجمعيات الأدبية والجمعيات الفنية والموسيقية، والجمعيات الاجتماعية والتطوعية والتي تقوم بخدمة المرضى والعجزة والمحتاجين وذوى الظروف الخاصة (الدهشان وشرف، 2012).

وتعتبر الأنشطة الثقافية والفنية والرياضية من الخدمات الطلابية التي تهتم بها الجامعة، حيث تتبنى تشكيل مختلف الجماعات الطلابية الهادفة والتي تقوم بإثراء جوانب شخصية الطالب وصقله وهي بذلك تقوم بجملة من الأهداف كما جاء في (الهنائي، 2012) تتمثل في:

1- تعميق مبادئ التربية الإسلامية لدى الطلاب، وتعريفهم على التراث العربي ولإسلامي الحنيف.
2- تنمية رُوح المواطنة الصالحة، والمساهمة في تطوير الحياة الاجتماعية والثقافية.
3- تأكيد الجانب المعرفي بشكل عملي تطبيقي.
4- تنمية قدرات الطلاب العقلية، والوجدانية، والجسمية، وإبراز ميولهم ومواهبهم.
5- تشجيع الطلاب على مُمارسة أسلوب التفكير العلمي في مواقف عملية وتجريبية، ومُمارسة التعلم الذاتي والمستمر في مجالات الحياة المختلفة.
6- تنمية الروح الرياضية واللياقة البدنية، عن طريق مُمارسة الأنشطة الرياضية المختلفة.
7- صقل الشخصية الاجتماعية للطلاب من خلال التفاعل الاجتماعي السليم.
8- تعويد الطلاب على حسن استثمار الوقت، من خلال توجيههم لمُمارسة الأنشطة المختلفة.
9- تنمية السمات القيادية لدى الطلاب وغرس روح العمل الجماعي والتعاوني لديهم.

وبالنسبة للأنشطة الرياضية فهي تشمل الأنشطة كرة القدم، كرة الطائرة، كرة السلة، تنس الطاولة، الريشة الطائرة، ألعاب قوى، الإشراف والمتابعة للطلبة المنتسبين لجائزة سمو الأمير الحسن، وتشجيع الطلبة على الاشتراك بالنشاطات المختلفة المنبثقة عنها مثل السابلة، وبرنامج إنجاز لتنمية المهارات القيادية(العضايلة، 2002).

وتعمل دائرة النشاط الثقافي والفني في جامعة مؤتة على تحقيق المزيد من التفاعل، حيث تعمل هذه الدائرة على المساهمة في خلق جيل مؤمن بقضايا وطنه وأمته العادلة، وهي في هذا الصدد تعمل على تطوير النشاطات (اللامنهجية) من خلال برامجها الثقافية والفنية وتهيئة الفضاء المناسب لاكتشاف الإبداعات الطلابية وتشجيعها وتنميتها وتنظيم النشاطات التي تبرز مواهب الطلبة وتعمل على صقلها ورعايتها، وإعداد المسابقات في الشعر والقصة والمقالة والنص المسرحي والتحقيق الصحفي، إلى جانب الاهتمام بالأنشطة الفنية، حيث النشاط الموسيقي والمسرحي والمرسم الجامعي والخط العربي، ومشاركة طلبة هذه الأنشطة مثل فرقة وكورال الجامعة، بالإضافة إلى فرقة المسرح الجامعي والمعارض الفنية والأمسيات الثقافية، إضافة إلى الإشراف على المطبوعات والنشرات الخاصة بالطلبة.

كما وتعمل دائرة النشاط الرياضي في جامعة مؤتة على دفع الطالب لمُمارسة الأنشطة الرياضية المختلفة المنهجية واللامنهجية عبر خطط مدروسة لتنمية روح المشاركة والتعاون وصقل شخصيته كطالب جامعي بخط موازي لعملية تحصيله الدراسي بما يتناسب وأوقات فراغ الطلبة، وتتولى الدائرة الإشراف على الفرق الرياضية لمختلف الألعاب، وتعمل على تنمية الروح الرياضية وروح المنافسة الشريفة لدى الطلبة المشاركين في الفرق الرياضية وتوجيههم إلى مُمارسة هذه الأنشطة بما يتناسب وقدراتهم البدنية، إضافة إلى إشراف الدائرة على تدريب وتقييم الطلبة المشاركين في جائزة الحسن للشباب كمركز معتمد من قبل مكتب جائزة الحسن للشباب لإقليم الجنوب (موقع جامعة مؤتة).

2.2 القياس النفسي

يُشير مصطلح " قياس" في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى عملية تقدير رقمية أو كمية لمقدار ما يملكه فرد معين من صفة أو خاصية من الخصائص بمقياس معين ووفقاً لقواعد معينة (سمير، 2000).

3.2 أُسس القياس النفسي

لا بدَّ في البداية الإشارة إلى أهمية هدف المقياس، أي تحديد الخدمة المطلوب من المقياس أن يقدمها أو الهدف المراد تحقيقه، وهناك أهداف عامة للمقاييس مثل: سد عجز الأدوات التي تتصدى لقياس الخاصية المراد قياسها، والتأكد من مدى فعالية نظرية ما، والتعرُّف على درجة امتلاك الأفراد لخاصية ما، بينما الأهداف الخاصة للمقاييس فتتمثل بالاستخدام بغرض الاختيار أو التوجه المهني أو التعليمي، والاستخدام بغرض التشخيص أو لغرض التقويم، أو لاختبار الفروض العلمية.

ويجب تحديد الإطار النظري للمتغيرات المعنية بالقياس، ويعني ذلك أن تستند الخاصية المُقاسة إلى إطار نظري يُبرر مشروعية تناولها، وتحديد طبيعة الأفراد وخصائصهم الذين سيطبق عليهم المقياس(كالجنس والتخصص) ومن ثمّ الصياغة الفعلية للفقرات، وتحديد شكل الاستجابة، والتدقيق اللغوي للفقرات، ومن ثمّ عرض المقياس على المتخصصين في المجال، ثمّ عرض تجربة استطلاعية للكشف عن ثبات المقياس، وصلاحية الفقرات، ثمّ التطبيق على عينة التقنين الأساسية (الكساسبة، 2015).

وهناك مجموعة من الأُسس يجب مراعاتها عند تصميم المقياس أو الاختبار النفسي كما جاء في (القرارعة، 2015) وهي:

1- المقياس النفسي مقياس لعينة من السلوك: فالسيكولوجي يشبه الكيميائي عندما يُريد تحليل كميات ضخمة من المواد، لا يقوم بتحليل كل كميات المادة بل يأخذ عينة تمثل تمثيلاً كمياً دقيقاً للمادة المؤجودة، وحسب مدى دقته في اختيار العينة تكون سلامة النتائج التي يصل إليها، كذلك عند قياس القدرة اللفظية، عندما

نحاول معرفة مقدار رصيد الفرد من مفردات اللغة، لا نسأله عن عينة من المفردات التي تمثل المستويات المختلفة من المفردات، فكذلك الحال في قياس الذكاء أو الشخصية، أي لا نختبر كل استجابات الفرد بل نختبر عينة محدودة، تمثل الاستجابات الأصلية.

2- الموضوعية: وتعني عدم التحيز الشخصي عند الحكم على المفحوص، وأن لا تتأثر نتائج القياس بآراء الفاحص الشخصية أو باختلاف الفاحص نفسه، وتتضح الموضوعية في كل خطوات القياس، في تطبيق المقياس وتصحيحه، وتفسير نتائجه وهي المبادئ الأساسية التي يلتزم بها علم النفس عموماً للوصول إلى المعرفة العلمية المقبولة.

3-التقنين: ويعني توحيد إجراءات التطبيق وتصحيح المقياس فإذا كنا نرغب في المُقارنة بين الدرجات التي يحصل عليها الأفراد المختلفون، فلا بُد وأن تكون ظروف التطبيق واحدةً بالنسبة للجميع، ولتحقيق ذلك يقوم مصمم المقياس بتحديد مختلف الظروف التي يتمّ في ظلها تطبيق المقياس.

4- المعايير: عندما نطبق المقياس النفسي على أحد الأفراد ويحصل على درجة عالية، فإن هذه الدرجة الخام لا معنى لها، لا نستطيع أن نعرف مثلاً: إذا كانت الدرجة مرتفعة أو منخفضة وهل هي جيدة أم غير جيدة إلا بمُقارنة هذه الدرجات بدرجات الأفراد الآخرين في المجتمع، ولذلك تشتمل عملية تقنين المقياس على إعداد معايير له، ويتمّ بتطبيق المقياس على عينة كبيرة من الأفراد تمثل المجتمع الأصلي، وبناءاً على ذلك يتمّ إعداد المعايير، التي تصبح بعد ذلك مرجعاً نُفسر في ضوئه الدرجة التي يحصل عليها أي فرد تمّ قياس السمة لديه.

ففي حالة استخدام عدة محكات فإن مدى العلامات (الدرجات) وطبيعة توزيعها لا يكون- على الأغلب- متطابقا بين المحكات المختلفة، كما أن العلامة الخام في حد ذاتها عديمة المعنى ومقارنتها مع علامة أخرى من نفس التوزيع حتى مع معرفة متوسط العلامات لا تُقدم الشيء الكثير لمن يريد التعرف على موقع صاحب هذه العلامة بين زملائه. من هنا يتمّ تحويل العلامات الخام على كل

محك إلى علامات زائية معيارية Z–Scores أو أي نوع من العلامات المعيارية المشتقه منها، مثل العلامات "ت" T–Scores حتى تكون المقارنه ممكنة وذات معنى محدد. فالعلامة المعيارية هي علامة نسبية تُعبر عن موقع الفرد بالنسبة لزملائة في مقياس ما. وفي العينات الكبيرة نسبياً يتراوح مدى العلامات الزائية مابين (3- و 3+) (ثلاثة فوق المتوسط و3 تحت المتوسط) بمتوسط "صفر" وانحراف معياري "واحد"، أي أن ما مجموعه ست وحدات انحراف معياري متساوي. أما في حال العينات الصغيرة فيقلص مدى العلامات ليقرب من خمس وحدات انحراف معياري فقط. ويُقابل متوسط توزيع العلامات الخام في الحالتين العلامة "صفر" على مقياس العلامات الزائية والعلامة ""50" على مقياس العلامات التائية.

5-الثبات: ويعني اتساق الدرجات التي يحصل عليها الأفراد إذا أعدنا اختبارهم بالمقياس نفسه أو بصورة مكافئة له.

6-الصدق : فيُعتبر أهم مُستلزمات المقياس الجيد ويعني درجة قياس الإختبار فعلياً لما يدعي أنه يقيسه.

4.2 الدراسات السابقة

1- الدراسات العربية:

أجرى السبيعي (1989) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية في جامعة الملك سعود بالرياض، وتقدير مستوى مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية في جامعة الملك سعود بالرياض كما يراها الطلاب في ضُوء متغيرات الدراسة التالية: نوع الكلية، المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، مكان الإقامة.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب المنتظمين في كليات جامعة الملك سعود بالرياض في مرحلة البكالوريوس الذين قدر عددهم بحوالي (25195) طالباً، وتمّ اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لخصائص مجتمع

الدراسة وذلك من ثماني كليات من أصل ثلاث عشرة كلية من كليات الجامعة بلغت 1200 طالب تمثل نسبة 5.82 % من المجتمع الأصلي، وقد كانت أهم نتائج الدراسة أن نسبة الطلاب أفراد الدراسة غير المشاركين في الأنشطة الطلابية عالية جدًّا حيث تراوحت نسبة الطلاب غير المشاركين فيها من (65.4 %) إلى (93.6%) مُوزعة على مختلف الأنشطة الطلابية، كما أن واقع مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية بجامعة الملك سعود ضعيف بصفة عامة، وأن الأنشطة الطلابية الأكثر مُمارسة في الجامعة هي الأنشطة الاجتماعية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (8.81)، يليه في المرتبة الثانية الأنشطة الرياضية بمتوسط عام (5.84)، وجاءت الأنشطة الثقافية في المرتبة الأخيرة بمتوسط عام (3.50) .

كما أجرى (البشير، 2001) دراسة هدفت إلى التعرف على تصورات الطلبة للخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك، وعلاقتها ببعض المتغيرات: الجنس، الكلية، والمعدل التراكمي .

وقام الباحث بتطوير استبانة من خلال الأدب النظري والدراسات السابقة وطلبة العينة الاستطلاعية، وتكونت في شكلها النهائي من جزأين: يتضمن الجزء الأول جمع البيانات من الطلبة حول متغيرات الدراسة: الجنس، والكلية والمعدل التراكمي، في حين يتضمن الجزء الثاني فقرات الاستبانة وعددها (49) فقرة موزعة بشكل غير متساوٍ على أربعة مجالات هي: (القبول والتسجيل، مجال الإرشاد الأكاديمي، مجال التأمين الصحي، مركز صحي جامعة اليرموك، ومجال التشغيل والقروض).

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة المتوقع تخرجهم من جامعة اليرموك الفصل الدراسي الثاني للعام 2001/2000 لمرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم (1737) طالباً وطالبة، ثمّ اختيارهم بطريقة عشوائية عنقودية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مجال خدمات التأمين الصحي بمركز صحي جامعة اليرموك الشامل قد احتل المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي مقداره (3.37) من حيث تصورات الطلبة للخدمات الطلابية، واحتل مجال خدمات التشغيل والقروض بالمرتبة

الثانية بمتوسط حسابي مقداره (3.34)، فيما جاء مجال خدمات القبول والتسجيل في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي مقداره (3.21) وأخيراً خدمات الإرشاد الأكاديمي بمتوسط حسابي مقداره (3.23)، كما أظهرت النتائج وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد العينة نحو الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، حيث كانت الإجابات لدى الإناث إيجابية أكثر منها لدى الذكور، في حين أنه لا تُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات أفراد العينة نحو الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك تُعزى إلى متغير الكلية والمعدل التراكي.

وفي دراسة أخرى قام بها (العضايلة، 2002) هدفت إلى معرفة اتجاهات طلبة كلية الهندسة التكنولوجية نحو مُمارسة الأنشطة الطلابية، وبيان أثر المتغيرات التالية: الجنس، المستوى الدراسي، والبرنامج الأكاديمي (دبلوم، بكالوريوس) على اتجاهات طلبه كلية الهندسة التكنولوجية نحو مُمارسة الأنشطة الطلابية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلبة الذين يدرسون في كلية الهندسة التكنولوجية المسجلين للعام الجامعي 2002/2001 بلغ عددهم (1323) طالباً وطالبةً.

وقد استخدم الباحث عينة طبقية عشوائية بلغ عددها (124) طالبًا وطالبةً، ومن أجل جمع المعلومات اللازمة للدراسة؛ فقد قام الباحث باستخدام استبانة تتكون من (30) فقرة، مثلت سبع أنشطة طلابية، يمارسها الطلبة في أثناء دراستهم الجامعية .

وقد توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات طلبة كلية الهندسة التكنولوجية نحو مُمارسة الأنشطة الطلابية كانت إيجابية، وأن أكثر الأنشطة التي يتجه إليها الطلبة في كلية الهندسة التكنولوجية هي النشاط العلمي والنشاط الفني في حين أن أقل الأنشطة التي يتجه إليها الطلبة في كلية الهندسة التكنولوجية هي الأنشطة الصحية والدينية.

كما وأجرى (الدهشان، 2003) دراسة تحليلية هدفت إلى التعرف على الخدمات الطلابية في جامعة المنوفيه بناء على أراء الطلبة، وتألف المجتمع من طلاب الفرقة الرابعة بكليات الهندسة والطب والعلوم والتربية النوعية والتمريض (باعتبارها كليات عملية) والآداب والتربية والحقوق والتجارة تمّ اختيار عينة عشوائية منهم بلغت (229)

طالباً، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، في محاولة للتعرف على آراء الطلاب عن واقع الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، واستخدام الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أنه توجد فُروق ذات دلالة إحصائية في تقدير الطلبة لواقع الخدمات التى تقدمها الجامعة بالنسبة لمتغير الكلية التى ينتمي إليها الطلبة.

في حين أجرى (حسين، 2005) دراسة هدفت إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تحققه الأنشطة الطلابية في اكتساب قيم المشاركة لدى طلاب جامعة الأزهر و الوقوف على مدى ارتباط حجم مشاركة طلاب جامعة الأزهر في الأنشطة الطلابية التي تقدمها لهم الجامعة.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمّ تطبيق مقياس لقيم المشاركة من إعداد الباحث وذلك على أفراد عينة الدراسة كما قام الباحث بإجراء العديد من المقابلات الشخصية المفتوحة (غير المقيدة) مع بعض المسؤولين بالإدارة العامة لرعاية الطلاب بجامعة الأزهر بالقاهرة، وكذلك مع بعض المسؤولين عن رعاية الطلاب بالكليات موضوع الدراسة وأيضا مع المسؤولين عن رعاية الشباب الجامعي بقطاع الشباب بوزارة الشباب وكذلك مع بعض المشاركين وغير المشاركين في الأنشطة الطلابية بالجامعة وذلك للتعرف على الواقع الفعلي للأنشطة الطلابية التي تقدم للطلاب داخل كليات جامعة الأزهر.

وقد تمّ تطبيق أدوات الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (721) طالبًا وطالبةً من طلاب وطالبات كليات التربية بنين، والدراسات الإنسانية بنات والعلوم بنات وذلك بالفرع الرئيس لجامعة الأزهر بالقاهرة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وُجود فُروق بين متوسطات الذكور والإناث من أفراد العينة بالنسبة لقيم المشاركة، وأنه لا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من أفراد العينة في قيم التطوع والتعاون والأمانة وإتقان العمل والشورى والتواضع والمساواة والحرية المسئولة والطاعة والإنجاز وحل المشكلات ولا توجد فُروق ذات دلالة إحصائيًا بين طلاب وطالبات الكليات العلمية وطلاب وطالبات الكليات

الأدبية من أفراد العينة في قيم التطوع والتعاون والتضحية والأمانة وإتقان العمل والحرص على المشاركة في الانتخابات والشورى والحرية المسئولة واحترام الوقت واحترام الآخر، وكذلك لا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين المشاركين من الذكور والإناث وغير المشاركين في الأنشطة الطلابية في القيم: والتطوع والتعاون والانتماء والأمانة والتنافس الشريف وإتقان العمل والحرص على المشاركة في الانتخابات والتواضع والمساواة واحترام الآخر وقبول الآخر، ولا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور المشاركين والإناث المشاركات في الأنشطة الطلابية في الجامعة في قيم التطوع والتضحية والانتماء والأمانة والتنافس الشريف وإتقان العمل والحرص على المشاركة في الانتخابات والتواضع والمساواة واحترام الآخر وقبول الآخر والطاعة والإنجاز.

وفي دراسة قام بها (السيسي، 2007)، هدفت إلى الوصول إلى أهم الخدمات الطلابية التى ينبغى أن تقدمها جامعة الأزهر لطلابها كما وهدفت إلى التعرف على واقع توافرها من وجهة نظر طلاب الجامعة ودرجة إسهامها في تحقيق أهداف الجامعة من وجهة نظر طلاب الجامعة ووضع تصور مقترح يمكن أن يسهم في الارتقاء بمستوى هذه الخدمات للطلاب ومستوى تحقيقها لأهداف الجامعة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لملاءمته لهدف الدراسة وطبيعتها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بأفراد العينة والمرتبطة بالموضوع محل الدراسة، حيث يمكن عن طريق ذلك التعرف على آراء الطلاب عن واقع ما تقدمه الجامعة لهم من خدمات، وعن مدى إسهام هذه الخدمات في تحقيق أهداف الجامعة وقد سبق ذلك إجراء مقابلات شخصية مع مسئولى الجامعة وموظفيها للتعرف منهم على أهم مجالات الخدمات الطلابية ومستواها وعلاقتها بتحقيق أهداف الجامعة. بلغ حجم عينة الدراسة (1234) طالباً وطالبةً من طلاب جامعة الأزهر بالقاهرة بنين (علوم، هندسة، زراعة، طب، تربية) وبنات (صيدلة، دراسات إنسانية) وبالأقاليم تربية بنين والدراسات الإنسانية بالدقهلية، والدراسات العربية بالإسكندرية بنات، حيث تمّ اختيارها بطريقة عشوائية، حتى تكون ممثلة لطلاب الكليات النظرية والعلمية الذكور والإناث بالقاهرة

والأقاليم، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توافر الخدمات الطلابية سواء على الأداة مجملة أو محاورها السبع: شئون الدراسة والامتحانات، والتوجيه، والإرشاد، الإسكان، والخدمات المكتبية، والخدمات المالية والعينية، وخدمات الأنشطة والاتحادات الطلابية جاءت أقل من المتوسط، أي متوفرة بدرجة قليلة. وأن درجة تحقيق الخدمات الطلابية التى تقدمها جامعة الأزهر لأهداف الجامعة جاءت أقل من المتوسط، كما أن ثمة علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً بين توفر الخدمات الطلابية على الأداة مجملة وكل جانب من جوانبها، وبين درجة تحقيقها لأهداف الجامعة في حين أنه لا توجد فُروق دالة إحصائياً في درجة توفر الخدمات الطلابية من وجهة نظر أفراد العينة بحسب متغيرات النوع (ذكر/ أنثى)، موقع الكلية (بالقاهرة/ الأقاليم) الإقامة بالمدن الجامعية (مقيم/ غير مقيم) على الأداة مجملة.

وقد أجرى (الجهني، 2009) دراسة هدفت إلى اقتراح نموذج لإدارة الخدمات الطلابية بالجامعة العربية المفتوحة، بوصفها مؤسسة للتعليم العالي عن بعُد، مبني على احتياجات طلبتها من تلك الخدمات؛ فأجُريت الدراسة في ثلاث مراحل متتالية، وذلك وفق التسلسل التالي:

المرحلة الأولى: واستهدفت "التعرفّ على احتياجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة من الخدمات الطلابية". وتمّت عن طريق استطلاع إلكتروني للطلبة، جرى تنفيذه من خلال متصفحّ خاص على منتدى طلبة الجامعة العربية المفتوحة على شبكة الإنترنت، وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة قائمة مصنفّة بالخدمات الطلابية التي قد يحتاجها الطلبة تضمن 21 مجموعة خدمات طلابية.

المرحلة الثانية: استهدفت" قياس تقديرات طلبة الجامعة العربية المفتوحة لاحتياجاتهم من مجموعات الخدمات الطلابية المحددة في المرحلة السابقة من الدراسة، وتأثير بعض متغيرات الطلبة على تلك التقديرات."وانتهجت هذه المرحلة من الدراسة المنهج الوصفي/ المسحي تطبيقاً على عينة عشوائية/ طبقية من طلبة فرع الجامعة العربية المفتوحة بالمملكة العربية السعودية، وتمّ جمع البيانات بواسطة استبانة تضمنت قائمة بمجموعات الخدمات الطلابية التي انتهت إليها المرحلة السابقة من الدراسة،

مزودة بمقياس خماسي لتقدير درجة الاحتياج وبعض متغيرات الطلبة وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة أن تقديرات الطلبة لاحتياجاتهم من كل مجموعة من مجموعات الخدمات الطلابية المعروضة عليهم، حصلت على تقدير "عال" عدا خدمات الدعم المهني للخريجين وخدمات الدعم الأكاديمي للخريجين فكانت بتقدير "عال جدا"، ومن النتائج الإحصائية لهذه المرحلة أن تقدير الحاجة لكل مجموعة من المجموعات أعلاه قد تأثرت بمتغيرات معينة؛ وبناءً على هذه النتائج الإحصائية اعتبرت هذه المجموعات من الخدمات الطلابية هامة وضرورية بالنسبة للطلبة، ولا بدَّ من تقديمها لهم من خلال عمل إداري يضمن الوفاء باحتياجات الطلبة لكل منها.

أما المرحلة الثالثة: فقد استهدفت "التعرف على وجهات نظر مجموعة من خبراء الإدارة التربوية حول إدارة الخدمات الطلابية، بعد إطلاعهم على نتائج المرحلة السابقة." وانتهجت المنهج الوصفي/ المسحي، تطبيقاً على مجتمع خبراء مُكون من أعضاء هيئات تدريس بالجامعات السعودية ذوي خبرات متنوعة في الإدارة التربوية وذات علاقة بموضوع الدراسة. وأنتجت هذه المرحلة من الدراسة مجموعة من النتائج الإحصائية التي اعتمد عليها في رسم النموذج المقترح؛ ومن تلك النتائج التخطيط لمعظم الخدمات الطلابية يجب أن يكون بمشاركة فروع الجامعة وبمشاركة مراكز التعلم المحلية، بينما يكون التخطيط مركزيا من قبل الإدارة العليا للجامعة في بقية المجموعات كما ويجب أن تعمم الخدمات الطلابية على جميع الطلبة بنفس القدر وبنفس الطريقة، فيما عدا بعض الخدمات التي تقتضي التفصيل؛ كخدمات الرسوم الدراسية التي يجب أن تفصلّ حسب مصدر تمويل دراسة الطالب/الطالبة.

وفي دراسة أخرى قام بها كلا من (الحدابي وقشوة، 2009) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة جامعة عمران من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية وقد تكونت مجموعة الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (فيزياء- كيمياء – أحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم 300 طالب وطالبة، وتمّ تبني أداة مقننة لهذه الدراسة (داود الحدابي، محمود عكاشة، 2007) وهي استبيان يحوي تسعة محاور (المادة العلمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول

والتسجيل، الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية) وتمّ تحليل النتائج بإدخالها في الحاسوب باستخدام الرزم الإحصائية SPSS وقد أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية حجة – جامعة عمران دون المستوى المطلوب وأنه لا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغير الجنس كما أنه توجد فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغيري التخصص والمستوى.

في حين أجرى كلا من (بوبشيت والحمادي، 2010) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل وكذلك مستوى هذه الخدمات كما تراها طالبات الجامعة، وكذلك معرفة الفُروقات بين استجابات الطالبات تبعا لمتغير الكلية والمستوى الدراسي ونوع السكن.

وقد اختيرت عينة الدراسية (420) طالبة من طالبات كلية التربية والعلوم والاقتصاد المنزلي بطريقة عشوائية، وقد استخدم المنهج الوصفي عن طريق استبانة أداة لجمع البيانات، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطالبات هي (21) خدمة من بين (45) خدمة وأن مستوى الخدمات الطلابية تراوح ما بين جيد جدا (90%) من الخدمات وجيد (58%) من الخدمات، وقد أوضحت النتائج كذلك وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية تجاه وُجود الخدمات الطلابية الجامعية تُعزى إلى متغير مكان السكن لصالح الطالبات المقيمات في سكن الطالبات، كما وتوجد فُروق دالة إحصائيا تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تُعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الدراسي الثاني .

وقام بركات، 2010) بدراسة هدفت للكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض تمّ اختيار عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت (215) دارساً ودارسة، منهم (88 دارسة، 127 دارس). استخدم مقياس الفجوة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة الذي أعده باراشارامان وزملائه

(Parasuraman et al., 1988) بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائياً بين ادراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة للدارسين، كما بينت النتائج وُجود فرق موجب وغير دالة إحصائياً في المجالات: التعاطف الاجتماعي، والاستجابة ، والسلامة والأمن على الترتيب، بينما أظهر الدارسون فرقاً سالباً ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضاً في المجالين: الجوانب المادية الملموسة، والإعتمادية على الترتيب. أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بيّنت النتائج وُجود فجوة موجبة ودالة إحصائياً في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين، وإتاحة الفرص للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وُجود فجوة سالبة ودالة إحصائياً بين ادراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات، والاستجابة الفورية للمشكلات، وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب. وبينت النتائج كذلك عدم وُجود فُروق دالة إحصائياً بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تُعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

وفي دراسة أخرى قامت بها (الهنائي، 2012) هدفت إلى الكشف عن المشكلات الإدارية والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها، كما وهدفت إلى الكشف عن وُجود فُروق في المتوسطات لاستجابات أفراد عينة الدرسة والتي تُعزى لمتغير الوظيفة وعدد سنوات الخبرة والمؤهل الدراسي، ولتحقيق أهداف الدراسة صُممت أداة الدراسة لتشمل خمس مجالات هي: التخطيط، التنظيم، التنفيذ، المتابعة والتقويم، الإتصال الفعال ونظم المعلومات، والتمويل والتدريب، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمّ استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل بيانات الاستبانة المعدة،

واشتملت عينة الدراسة على جميع الموظفين والعاملين في دوائر عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس والذين يمثلون مجتمع الدراسة بأكمله، وقد أظهرت النتائج أن أكثر المشكلات الإدارية حدةً هي المتعلقة بمجال الإتصال الفعّال ونظم المعلومات، يليه مجال التدريب والتمويل، وثمّ مجال التنظيم والتنفيذ، يليه مجال المتابعة والتقويم، في حين جاء مجال التخطيط في المرتبة الأخيرة .

في حين أجرى كلا من (القضاة وخليفات، 2012) دراسة هدفت إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، ولتحقيق ذلك تمّ إعداد استبانة وُزعت على عينة من (449) طالباً وطالبةً في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2011–2012.وللإجابة عن أسئلة الدراسة تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الثلاثي المتعدد.

وأظهرت الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، وكشفت النتائج عن فُروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تُعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول. وظهرت فُروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تُعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تُظهر الدراسة فُروقاً ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس.

وفي دراسة أخرى قام بها كلاً من (العاجز وعساف، 2013) هدفت إلى التعرف إلى درجات تقدير طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة لدور الأنشطة الطلابية في تنمية الوعي الوطني القائم على الانتماء لديهم، والكشف عمّا إذا كان هناك فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لدور الأنشطة الطلابية في تنمية الوعي الوطني القائم تُعزى إلى المتغيرات: (الجنس، المستوى، الكلية، الجامعة).

وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي بتطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (400) طالب وطالبة من الجامعات الفلسطينية (الأزهر، الإسلامية ، القدس المفتوحة فرع غزة). وتمثلت الأداة في استبانه مكونة من (58) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: (الوعي السياسي، الوعي الاجتماعي، الوعي الاقتصادي، الوعي الديني)، وكان من أهم النتائج أن الدرجة الكلية لتقدير طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة لدور الأنشطة الطلابية في تنمية الوعي الوطني القائم على الانتماء لديهم هي (75.03%)، وجاء المجال الأول المتعلق بـ "الوعي السياسي" بالمركز الأول بوزن نسبي (82.64) يليه المجال الثالث بوزن نسبي (76.55) ثمّ المجال الثاني المتعلق بـ "الوعي الاجتماعي" بوزن نسبي(71.99)، وأخيراً المجال الرابع المتعلق بـ " الوعي الديني " بوزن نسبي(69.19)، كما وتوجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في المجال (الوعي السياسي)، (الوعي الاقتصادي) تُعزى إلى متغير الجنس لصالح (الطالبات)، وكذلك توجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذه المجالات تُعزى إلى متغير الجامعة، وذلك لصالح الجامعة الإسلامية ولا توجد فُروق في المجالات (الوعي الاجتماعي)، و(الوعي الديني ولا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول هذه المجالات تُعزى إلى متغير المستوى الدراسي، والكلية.

وأجرى كلاً من (حماد واللوح، 2013) دراسة هدفت إلى التعرف على درجة تقبل طالبات الجامعة الإسلامية للأنشطة الطلابية ومدى إقبالهن على ممارستها، والكشف عن أثر متغيرات الدراسة على آراء الطالبات في درجة تقبل الطالبات للأنشطة الطلابية.

ولتحقيق هدف الدراسة تمّ بناء مقياس مكون من (32) فقرة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (300) طالبة من طالبات الجامعة الإسلامية، تمّ اختيارهن بالطريقة العشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: أن درجة تقبل طالبات الجامعة الإسلامية للأنشطة الطلابية ومدى إقبالهن على ممارستها من وجهة نظرهن كان

بدرجة تقبل متوسطة بنسبة مئوية (54.70%)، ولا توجد فُروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقبل طالبات الجامعة الإسلامية للأنشطة الطلابية تُعزى لمتغير نوع الكلية، والمستوى الأكاديمي.

في حين أجرت (عبد المنعم، 2013) دراسة ميدانية هدفت إلى إبراز دور الأنشطة اللامنهجية في تعزيز الولاء لدى طلبة الجامعات في محافظات غزة، وذلك من خلال استطلاع أراء الطلبة في جامعات قطاع غزة، عن طريق استخدام أداة الاستبانة وذلك عبر أربعة محاور رئيسة، حيث اشتملت المحاور على الدورات التدريبية، الرحلات التثقيفية، الندوات الثقافية، بالإضافة إلى عقد المعارض وقد تمّ تطبيق الاستبانة على عينة طبقية عشوائية بلغت (387) من المجتمع الذي تكون من طلبة جامعات غزة النظامية (الجامعة الإسلامية، جامعة الأقصى، وجامعة الأزهر)، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: أن الأنشطة اللامنهجية تستطيع أن تؤدى دوراً مهما في عملية تعزيز الولاء للجامعات إذا ما فتح لها المجال لتؤدى هذا الدور.

وفي دراسة أجراها (سلمان، 2013) هدفت إلى قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة أو الأداء الفعلي والذي يشار إليه اختصارًا (ServPerf) وقد قام الباحث بتصميم مقياس خاص بقياس جودة الخدمة، مكون من ستة أبعاد ويشتمل على (40) فقرة، وتمّ تطبيق المقياس على عينة من طلبة جامعة الأقصى مكونة من (380) طالباً وطالبةً، وقد تمّ معالجة المقياس بالطرق الإحصائية من خلال برنامج SPSS وقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات الجامعية كما يُدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس كما أنه يُوجد فُروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس بين الذكور والإناث ولصالح الإناث في مستوى جودة الخدمات الجامعية المدركة في جميع الأبعاد ما عدا بعد (الأمان). كذلك وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية وفي الأبعاد التالية(العناصر الملموسة – الاستجابة) لصالح التخصصات التطبيقية، في حين لا توجد فُروق ذات دلالة في الأبعاد الأخرى (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، خصوصية الجامعة) في حين أنه لا توجد فُروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في جودة الخدمات الجامعية المدركة تبعًا لمتغير المستوى الدراسي(المستوى الأول المستوى الرابع) ومتغير فرع الجامعة(فرع غزة –فرع خانيونس) وذلك لصالح فرع الجامعة في خانيونس وفي جميع الأبعاد والدرجة الكلية، ما عدا بعد (الأمان).

وأجرى كلاً من (الفرا والعوضي، 2013) دراسة هدفت إلى قياس واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضُوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة، واتخذت من جامعة القدس المفتوحة بفروعها التعليمية في محافظات غزة نموذجاً للدراسة الميدانية، وقد تكونت عينة الدراسة من (348) طالباً وطالبةً، وقد تمّ اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية التناسبية من طلبة كليات التربية بفروع جامعة القدس المفتوحة الخمسة في محافظات غزة (الشمال، غزة، الوسطى، خانيونس، رفح) في الفترة ما بين فبراير ومارس 2013، واتبع المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة مقياس الخدمات التي تقدمها الجامعة والمعروف باسم (SERVQUAL) للتعرف على واقع جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضُوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظر الطلبة.

وأظهرت الدراسة أن درجة تقدير طلبة كليات التربية لجودة عناصر الخدمات المقدمة من جامعة القدس المفتوحة في ضُوء المتغيرات العالمية المعاصرة من وجهة نظرهم على مجالات المقياس (الجوانب المادية الملموسة، مجال الاعتمادية، مجال الاستجابة، مجال السلامة والأمان، مجال التعاطف الاجتماعي) جاء بدرجة متوسطة بمتوسط (3.56) وانحراف معياري (1.02)، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير طلبة كليات التربية لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة القدس المفتوحة تُعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، وفروع جامعة القدس المفتوحة في محافظات غزة وهي (الشمال، وغزة، والوسطى، وخانيونس، ورفح). وقد تمّ تفسير النتائج في ضُوء أدبيات الدراسة وتمّ عرض عدد من التوصيات لتطوير جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضُوء المتغيرات العالمية المعاصرة .

وأجرى كلاً من (سيف، السرطاوي والأقرع، 2014) دراسة هدفت إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية، ومن وجهة نظر طلبتها، وإلى التعرف على أثر جودة الخدمات الطلابية في رضا الطلبة، ومعرفة فيما لو كان هناك فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في رضا الطلبة قد تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الجنسية، الابتعاث). جمعت نتائج الدراسة الأولية بواسطة (776) استبانة، وتمّ تقييم مستويات جودة الخدمات ورضا الطلبة في الجامعات، وتوصلت الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضا الطلبة كان متوسطاً في الجامعات الأردنية، وإلى وُجود أثر لجودة الخدمات في رضا الطلبة، كما بينت الدراسة وُجود فُروق دالة إحصائياً في الرضا تُعزى للجنس. قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتعزيز جودة الخدمات الطلابية، ورضا الطلبة في الجامعات الحكومية الأردنية.

وفي دراسة أخرى قامت بها (السعافين، 2015) هدفت إلى التوصل إلى إستراتيجية مقترحة لتحسين جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، وذلك من خلال التعرف إلى مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة من وجهة نظر الطلبة، ودراسة الفُروق في متوسطات تقديراتهم لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات (الجنس، الجامعة التخصص).

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لموضوع الدراسة، وقامت الباحثة بتصميم الاستبانة كأداة للدراسة، وقد تكونت من (59) فقرة، وزعت على (5) أبعاد لتتماشى مع مقياس جودة الخدمة الأداء الفعلي. وقد تمّ عرض الاستبانة على (12) مُحكماً، وتمّ التحقق من صدق الاستبانة وثباتها من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (40) طالباً وطالبة وذلك قبل تطبيقها على عينة الدراسة المكونة من (568) طالباً وطالبةً من طلبة المستوى الرابع بالجامعات الثلاث (الإسلامية، الأزهر، الأقصى) في العام الدراسي 2014-2015 ولوضع الإستراتيجية المقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات

الفلسطينية قامت الباحثة باستخدام المنهج البنائي من خلال المجموعة البؤرية التي تكونت من عدد من الخبراء. ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية متوسطاً، حيث كان الوزن النسبي للأبعاد الخمسة هو (53.84%)، وعدم وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الطلبة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تُعزى لمتغير الجنس(ذكر، أنثى) عدا البُعد الأول (العناصر المادية الملموسة) حيث تبين وُجود فُروق لصالح الذكور عند مستوى دلالة (0.05).

وكذلك عدم وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة تُعزى لمتغير التخصص(علوم تطبيقية، علوم إنسانية) عدا البُعد الأول (العناصر المادية الملموسة) حيث تبين وُجود فُروق لصالح تخصص العلوم التطبيقية، في حين أن هناك فُروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية تُعزى لمتغير الجامعة(الإسلامية، الأقصى، الأزهر) وذلك لصالح الجامعة الإسلامية، ثمّ جامعة الأزهر، ثمّ جامعة الأقصى.

2- الدراسات الأجنبية

أجرى جونسون (Johnson, 1993) دراسة هدفت إلى معرفة تصورات الطلاب من دول العالم حول استخدامهم وفعالية الخدمات المقدمة لهم في إحدى المؤسسات الخاصة للتعليم العالي على وجه التحديد، وقد استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتضمن استخدام منهجية Q لمعرفة المجموعات التي ينتمي إليها الطلاب حسب تصوراتهم لفعالية الخدمات المقدمة لهم. وتكونت عينة الدراسة من 17 طالباً دولياً (الأجانب غير المهاجرين) الذين تمّ قبولهم للدراسة في الجامعة، عادة تحت تأشيرة F-1، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب الدوليين تمّ تصنيفهم إلى ثلاث

مجموعات رئيسية، لكل منها تصورات ومستويات مختلفة حول استخدام الخدمات الطلابية الدولية المقدمة لهم في الحرم الجامعي .

لم يعثر على أي علاقة بين تصورات الخدمات (أو الاستفادة) ومقدار الوقت الذي يقضيه الطالب في الحرم الجامعي. المجموعة الأولى غير راضية عن الخدمات الطلابية المقدمة لها لأنها ترى أن الخدمات غير مُستخدمة وغير مُستغلة فهم يعتقدون أن الموظفين العاملين في خدمات الطلاب الدوليين لا يهتمون بمشاكل الطلبة لأنهم لا يعيرون الطلبة أي اهتمام شخصي. وثمة سبب آخر لعدم الاستخدام الكافي فهذه المجموعة فضلت ببساطة الحفاظ على مشاكلهم لأنفسهم أو الاستعانة بالأصدقاء والأقارب للحصول على المشورة. وكانت المجموعة الثانية يطلبون المساعدة في الأمور الأكاديمية أو المتعلقة بالهجرة، ولكنهم يفضلون مناقشة مشاكلهم مع الأصدقاء والأقارب. في حين كانت المجموعة الثالثة راضية ومُطلعة على الخدمات بشكل جيد فهم يرون أن الموظفين متعاونين ولديهم معرفة مفيدة وكبيرة .

في حين أجرى أبينزي (Abenzi, 1995) دراسة هدفت إلى تقييم مستوى رضا الطلاب في جامعات تيربوكا المفتوحة في أندونيسيا عن الخدمات الطلابية فيها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث باختيار عينة عشوائية مكونة من 700 طالباً وقد تمّ الاجابة على 293 استبيان ، وجاءت نتائج الدراسة أن الزمن الذي يستغرقه فريق الدعم لتقديم الخدمة يعتبر مشكلة للطلاب، كما أظهرت النتائج أن 30% من الطلاب أشاروا إلى صعوبة الحصول على المواد الدراسية و20% منهم فقط راضيين عن سعر المواد في حين كانت هناك شكاوي متكررة حول جودة طباعة المواد.

كما وأجرى ماكفرلاند (Macfarland, 1997) دراسة هدفت إلى معرفة مدى رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة ويركز على احتياجات المراهقين العاملين، حيث يتمّ تقديم دروس المساء وعطلات نهاية الأسبوع في مواقع متعددة على هيئة التعليم عن بعد. اعتمدت الدراسة المنهج التحليلي وتكونت عينة الدراسة من جميع طلاب الإدارة المهنية المسجلين في البرنامج في فصل الربيع لعام

1997، حيث وزعت الاستبانات التي بلغ عددها 454 استبيان، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب عبروا عموماً عن سرورهم مع برنامجهم، ولكنهم أكثر رضاً في المجالات ذات الصلة بالتعليمات، تنفيذ البرامج، وهيئة التدريس، والبيئة التعليمية في حين كان المشاركون أقل رضاً في مجال استخدام التكنولوجيا، وخدمات المكتبة، والمساعدات المالية، وتقديم المشورة.

وفي دراسة أخرى قامت بها ماي (May, 2002) هدفت إلى التعرف على مدى توفر الخدمات الطلابية في جامعة كينت ومدى رضا الطلاب عنها، وركزت الدراسة على الطلاب المحليين الذين يسكنون في حرم الجامعة والمسجلين في دورات التعلم عن بعد ومقارنتهم مع عينة عشوائية من الطلاب المقيدين في التعليم التقليدي، واشتملت عينة الدراسة على طلاب جامعة ولاية كينت البالغ عددهم 2775 المقيدين في التعليم التقليدي، وقد أظهرت نتائج الدراسة عدم وُجود فُروق بين طلاب التعلم التقليدي والتعلم عن بُعد في رضاهم عن المساعدة الإدارية والمالية أو في رضاهم عن فاعلية عملية الإرشاد الأكاديمي وعملية التسجيل، ولكن يوجد فُروق بينهم في رضاهم عن الفقرة (مكتب الأعمال مفتوح خلال ساعات عديدة مما يجعله وقت يناسب الطلبة) حيث كان طلاب التعلم عن بعد أقل رضا من الطلاب المقيدين.

وعن امتياز الخدمات أظهرت الدراسة بعدم وُجود فرق ملحوظ بين طلاب الفئتين في رضاهم عنها ولكن طلاب التعلم عن بعد كانوا أكثر رضاً عن الفئة الأخرى في الفقرة (نادراً أتلقى خدمات تساعدني عن البحث عن معلومات داخل المجمع السكني)، وعن خدمات المساعدة أظهرت الدراسة بعدم وُجود فرق بين طلاب الفئتين في رضاهم عنها ولكن طلاب التعلم عن بُعد كانوا أقل رضاً عن الفئة الأخرى في الفقرة (المُجمع السكني يوفر خدمات مساعدة فعالة للمعاقين).

5.2 التعقيب على الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة وقد اشتملت على (23) دراسة عربية و (4) دراسات أجنبية حيث أشارت إلى دراسات في الخدمات الطلابية ودراسات في الأنشطة الطلابية وذلك على النحو التالي :-

1- الخدمات الطلابية ومدى رضا الطلبة عنها، فقد أشارت دراسات (الدهشان، 2003) و (البشير، 2001) و(الجهني، 2009) و (القضاه وخليفات، 2012) و (سيف وآخرون، 2014) و(بوبشيت والحمادي، 2010) و(بركات، 2010) و (سلمان، 2013) و(السيسي، 2007) و(الزبون والحديدي، 2012) و(Johnson، 1993) و(Macfarland،1997) و(Abenzi،1995) و (May، 2002)، حيث ركزت على الخدمات الطلابية المقدمة في تلك الجامعات ومدى رضا الطلاب عنها، وقد استفادت هذه الدراسة من هذه الدراسات في معرفة الخدمات المقدمة وما هي الجوانب الإيجابية والسلبية في تقديم هذه الخدمات، وقد تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها للخدمات الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلبتها وبناء مقياس لهذه الخدمات وتزويد الجامعة به.

2-الأنشطة الطلابية ودورها في تنمية الوعي الوطني وتعزيز الولاء وإكساب قيم المشاركة لدى الطلبة، ومنها دراسات (العاجز وعساف، 2013) و (عبد المنعم، 2013) و(حسين، 2005)، حيث تناولت هذه الدراسات الأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعات لطلبتها وتشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الأنشطة الطلابية التي تقدمها الجامعة لطلبتها وبناء مقياس يوضح مدى توفر هذه الأنشطة.

3-المشكلات التي تواجه الأنشطة الطلابية مدى تقبل الطلبة لها ومنها دراسات (الهنائي، 2012) و (حماد واللوح، 2013) و(السبيعي، 1989) حيث تناولت الصعوبات والمعوقات الخاصة بالأنشطة الطلابية، وقد استفادت هذه الدراسة من هذه الدراسات في معرفة المشكلات التي تعترض طريق الأنشطة الطلابية وأسباب العزوف عن المشاركة فيها والتطرق للحلول الممكنة لهذه المشكلات.

وتتميز هذه الدراسة بتركيزها على مجموعة من المحاور التي لم تتناولها الدراسات السابقة لاستخراج مقياس يمكن الإستناد إليه في تقدير مستوى الخدمات الطلابية المقدمة من الجامعة كمحور أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية ومحور التوجيه المهني والوظيفي.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

تناول هذا الفصل عرضاً لمجتمع الدراسة، وعينتها، وطريقة اختيارها، كما يتضمن وصفاً للأداة المستخدمة لتحقيق أغراض الدراسة، ودلالات صدقها وثباتها، بالإضافة للإجراءات التي تمّ إتباعها في تطبيق الأدوات للحصول على البيانات، انتهاءً بالمعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات لاستخلاص النتائج.

1.3 منهج الدراسة

تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

2.3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة مؤتة في مرحلة البكالوريوس من الجنسين، للسنة الدراسية 2015- 2016، والبالغ عددهم (18625) طالباً وطالبةً (حسب إحصائيات وحدة القبول والتسجيل بالجامعة)، والجدول(1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً للنوع الاجتماعي والتخصص.

جدول (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً للنوع الاجتماعي والتخصص

المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكور	8195	%44
	إناث	10430	%56
المجموع		**18625**	**%100**
التخصص	علمية	8381	%45
	إنسانية	10244	%55
المجموع		**18625**	**%100**

3.3 عينة الدراسة:

لأغراض الدراسة تمّ اختيار عينة عشوائية طبقية على مستوى التخصص والجنس، تكونت من (812) طالباً وطالبةً، شكلوا ما نسبته (5%) تقريباً من إجمالي أفراد مجتمع الدراسة. ويبين الجدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي والتخصص.

جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للنوع الاجتماعي والتخصص

		العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكور	357	%44
	إناث	455	%56
المجموع		**812**	**%100**
التخصص	علمية	365	%45
	إنسانية	447	%55
المجموع		**812**	**%100**

4.3 أداة الدراسة:

تم بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة من خلال الخطوات التالية:

1- الإطلاع على الكتب والدوريات والإطار النظري في مجال القياس والتقويم التي تناولت دراسة الخدمات الطلابية، وطرح الأسئلة المفتوحة، والإضافات التي تمّت من المحكمين.

2- الإطلاع على بعض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الخدمات الطلابية مثل: دراسة (العاجز وعساف، 2013؛ Allen, 1995).

3- الإطلاع على بعض المقاييس العربية التي أُعدت لقياس الخدمات الطلابية ومنها (بوبشيت والحمادي، 2010 ؛ القضاة وخليفات، 2012).

4-تمّ طرح سؤال مفتوح على عينة استطلاعية من طلبة جامعة مؤتة (ما أبرز الخدمات الطلابية المتوفرة في الجامعة وما هي الخدمات التي تأملون توفرها).

5-تحديد مجموعة من الأبعاد الفرعية التي يتضمنها المقياس في صورته الأولية، وتمّ صياغة الفقرات التي يتضمنها كل بُعد، وهذه الأبعاد هي (أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية، التسهيلات المادية كالقاعات والمرافق، المساعدات المالية، التغذية الطلابية، الخدمات الصحية، خدمة التوجيه والإرشاد الطلابي، خدمة التوجيه المهني والوظيفي للطالب ، الأنشطة الطلابية)، كما تمّ تحديد مفهوم كل بُعد من الأبعاد الثمانية من أجل توزيع الفقرات عليها.

6-تمّ بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة بصورته الأولية، وقد تمّ مُراعاة أن يعكس مضمون الفقرات الأبعاد التي تنتمي إليها، والوقوف على مدى ملاءمتها لطبيعة المجتمع الذي سوف يُطبق عليه المقياس.

7-عُرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين بهدف الاستفادة من خبرتهم في هذا المجال، حيث تمّ عرض المقياس على (11) محكماً متخصصاً وذلك للتحقق من وضوح الفقرات وملاءمتها للأبعاد، وتمّ تعديل بعض الفقرات في ضُوء المقترحات التي أوصى بها المحكمين.

8-تمّ إجراء التجربة الاستطلاعية على لبيان مدى صلاحية المقياس على عينة قوامها(40) طالباً وطالبةً وكان الغرض من إجراء التجربة ما يأتي:

1- إعداد الصورة الأولى للفقرات قبل القيام بتحليلها إحصائياً.

2- التعرف على ملائمة الفقرات المعدة لهذا الغرض.

3- مدى وضوح الفقرات لعينة البحث ودرجة استجابته لها.

4- تجنب العبارات غير الواضحة وتبديلها بعبارات مُلائمة.

5- احتساب زمن الإجابة والوقت الذي يستغرقه الطالب في الإجابة عن فقرات المقياس، إذ تراوح زمن الإجابة من (20 - 25) دقيقة.

6- التأكد من وضوح تعليمات المقياس ومدى تجاوب المختبرين وتفهمهم للمقاييس.

7- اتخاذ الإجراءات المناسبة من حيث الصياغة اللغوية لإعداد صورة المقياس بحيث تكون ملائمة للطلبة للإجابة عنها.

5.3 تصحيح المقياس

تمّ اتباع أسلوب ليكرت (Likert Technique) في بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة وفق سلم تدريج خماسي وكان سلم التدريج على النحو التالي: (موافق بشكل كبير: 5 درجات)، (موافق بشكل متوسط: 4 درجات)، (موافق بشكل قليل: 3 درجات)، (غير موافق بشكل متوسط: درجتان)، (غير موافق بشكل كبير: درجة واحدة).

1. حساب درجة الطالب من خلال جمع الدرجات على كل بُعد من الأبعاد، بحيث تعكس الدرجات العالية وُجود خدمات طلابية مرتفعة لدى الطلبة، في حين أن الدرجات المنخفضة تعكس خدمات طلابية منخفضة لدى الطلبة.
2. حساب درجة الطالب الكلية على فقرات المقياس والتي عددها (48) فقرة، وذلك بجمع التقديرات على كل فقرة، علماً بأن الدرجة الكلية الخام تتراوح بين (48-240) درجة، بحيث تعكس الدرجات العالية وُجود خدمات طلابية مرتفعة، في حين أن الدرجات المنخفضة تعكس خدمات طلابية منخفضة، فالدرجة (48) تُشير إلى خدمات طلابية منخفضة، في حين أن الدرجة (240) تُشير إلى خدمات طلابية مرتفعة، وتمثل الدرجة (144) خدمات طلابية متوسطة.

6.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الخدمات الطلابية لطلبة جامعة مؤتة:-للتأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الخدمات الطلابية تمّ التأكد من المؤشرات التالية:-

1- دلالات صدق المقياس

يُعد صدق المقياس الخاصية الأكثر أهمية بين خصائص الإختبار الجيد، فالصدق شرط ضروري للاختبار.

وللتأكد من دلالات صدق المقياس تمّ القيام بالإجراءات التالية :

أولاً: الصدق الظاهري: وهو يعني أن الاختبار يبدو صادقاً بالنسبة لمستخدمي الاختبار والفاحصين والمفحوصين، وقد تمّ التحقق من الصدق الظاهري من خلال صدق المحكمين، حيث تمّ عرض المقياس على (11) محكماً متخصصاً في (القياس والتقويم، علم النفس، التربية الخاصة، مناهج وأساليب التدريس، الإدارة التربوية، اللغة العربية) وذلك للتحقق من وضوح الفقرات وملائمتها للأبعاد، و تمّ حذف وتعديل بعض الفقرات في ضُوء توجيهات المحكمين، فقد تكون المقياس بصورته الأولية من (67) فقرة، وعلى ضُوء التوجيهات تمّ التوصل إلى (48) فقرة بصورته النهائية بعد تعديل الفقرات التالية: (5، 6، 18، 21، 46، 49، 63)، وحذف الفقرات التالية: (3، 12، 13، 14، 15، 16، 20، 23، 33، 34، 35، 26، 37، 38، 39، 40، 55، 56، 58)

ثانياً: صدق المحك التلازمي: تمّ التحقق من دلالات صدق المقياس بحساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب على مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة، ودرجاتهم على المقياس الذي أعده (القضاة وخليفات ، 2012)، والمُكون من (25) فقرة، وبلغ معامل الارتباط (0.86).

ثالثاً: صدق البناء الداخلي : وتمّ التحقق منه وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة الفرد على الفقرة ودرجته الكلية على البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة حيث طبق المقياس على عينة استطلاعية بلغت (40) طالباً وطالبةً تمّ اختيارهم عشوائياً من داخل المجتمع ومن خارج العينة، وتراوحت معاملات الارتباط المحسوبة بهذه الطريقة بين (0.583 إلى 0.885) ويبين الجدول (3) معاملات الارتباط بين الدرجة على الفقرة ومجموع الدرجات على البُعد الذي تنتمي إليه لمقياس الخدمات الطلابية:

جدول (3)

معاملات الارتباط بين الدرجة على الفقرة ومجموع الدرجات على البُعد الذي تنتمي إليه لمقياس الخدمات الطلابية

الرقم	هيئة التدريس معامل الارتباط	الرقم	التسهيلات المادية معامل الارتباط	الرقم	المساعدات المالية معامل الارتباط	الرقم	التغذية الطلابية معامل الارتباط	الرقم	الخدمات الصحية معامل الارتباط	الرقم	خدمة الارشاد الطلابي معامل الارتباط	الرقم	خدمة التوجيه المهني معامل الارتباط	الرقم	الأنشطة الطلابية معامل الارتباط
1	.610**	11	.839**	17	.841**	22	.792**	25	.740**	31	.751**	38	.768**	41	.848**
2	.752**	12	.789**	18	.851**	23	.772**	26	.722**	32	.610**	39	.811**	42	.671**
3	.596**	13	.810**	19	.716**	24	.750**	27	.832**	33	.667**	40	.828**	43	.785**
4	.827**	14	.820**	20	.770**			28	.734**	34	.882**			44	.795**
5	.583**	15	.760**	21	.772**			29	.671**	35	.852**			45	.718**
6	.650**	16	.670**					30	.683**	36	.885**			46	.848**
7	.694**									37	.858**			47	.638**
8	.742**													48	.666**
9	.805**														
10	.683**														
الكلي	.802**		.850**		.834**		.712**		.850**		.815**		.694**		.881**

** تعني دالة عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.01$)

* تعني دالة عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول (3) بأنه تحقق للمقياس مؤشرات صدق بناء داخلي مرتفعة ودالة احصائياً تراوحت بين (0.583 إلى 0.885) على كل بُعد من الأبعاد وعلى المقياس ككل تراوحت بين(0.694 – 0.881).

2- ثبات المقياس

يختص الثبات بمدى الوثوق بالدرجات التي نحصل عليها بعد تطبيق الاختبار، بمعنى أن هذه الدرجات أو النتائج يجب أن لا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة الإختبار أو اتساقه (عودة، 2005)، وتمّ في هذه الدراسة التحقق من دلالات الثبات على العينة الاستطلاعية بطريقتين هما:-

1-حساب ثبات الاتساق الداخلي للاختبار ككل ولكل بعد باستخدام معادلة كرونباخ ألفا.

2-ثبات التجزئة النصفية.

ويُبن ذلك الجدول (4):

جدول (4)

معاملات الثبات لمقياس الخدمات الطلابية بطريقة كرونباخ ألفا وطريقة التجزئة النصفية للأبعاد وللمقياس ككل

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل التجزئة النصفية	ثبات كرونباخ ألفا
أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية	10	0.85	0.88
التسهيلات المادية	6	0.86	0.87
المساعدات المالية	5	0.79	0.85
خدمة التغذية الطلابية	3	0.62	0.66
الخدمات الصحية	6	0.78	0.82
خدمة التوجيه والإرشاد الطلابي	7	0.88	0.90
خدمة التوجيه المهني والوظيفي	3	0.68	0.71
الأنشطة الطلابية	8	0.84	0.88
الكلي	48	0.89	0.97

يتبين من الجدول (4) بأنه تحقق للمقياس مؤشرات ثبات مرتفعة ودالة إحصائياً تراوحت بين (0.66 – 0.90) باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وبين (0.62 – 0.88) باستخدام معامل التجزئة النصفية.

7.3 المعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة سوف يتمّ استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

2- معامل كرونباخ ألفا لحساب الاستقرار الداخلي.

3- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق المحك، وثبات التجزئة النصفية، وصدق البناء الداخلي للمقياس.

4- تحليل التباين الثنائي(Tow Way ANOVA).

4- الرتب المئينية والدرجة الزائية والدرجة التائية.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج ومناقشتها

يستعرض هذا الفصل ما تمّ التوصل إليه من نتائج ومناقشتها في ضُوء كل من الأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة والدراسات السابقة والخروج بالتوصيات المناسبة استناداً لما تمّ التوصل إليه من نتائج.

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما دلالات الصدق لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ التحقق من:

أولاً: مُؤشرات الصدق الظاهري

طور المقياس بناء على إطار مفاهيمي محدد ومعرفة أبعاده وتعريفهما إجرائياً، ولقد حُكمت هذه الأبعاد لمعرفة مصداقية وشمولية الأبعاد الفرعية في قياس كل بُعد من أبعاد المقياس، كما حُكمت الفقرات لمعرفة مدى ملائمة قياس كل منها للبُعد الذي تنتمي إليه، واعتُبر ذلك مُؤشر صدق بناء المقياس.

ثانياً :- صدق المحك التلازمي:- تمّ التحقق من دلالات صدق المقياس بحساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب على مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة، ودرجاتهم على المقياس الذي أعده (القضاة وخليفات، 2012)، والمُكون من (25) فقرة، وبلغ معامل الارتباط (0.86).

ثالثاً: صدق البناء الداخلي

وتمّ التحقق منه وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة الفرد على الفقرة ودرجته الكلية على البُعد الذي تنتمي إليه الفقرة، حيث طُبق المقياس على عينة استطلاعية بلغت (40) طالباً وطالبةً تمّ اختيارهم عشوائياً من داخل المجتمع ومن خارج العينة وتراوحت معاملات الارتباط المحسوبة بهذه الطريقة بين (0.583 إلى 0.885).

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما دلالات الثبات لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ التأكد من ثبات المقياس وذلك بحساب قيم معاملات الثبات لكل بُعد من أبعاد مقياس الخدمات الطلابية وللمقياس ككل وبلغ (0.97) على المقياس ككل وللأبعاد تراوحت بين (0.66 – 0.90) باستخدام معادلة كرونباخ ألفا وبلغ (0.89) على المقياس ككل وللأبعاد تراوحت بين (0.62 – 0.88) باستخدام معامل التجزئة النصفية.

أشارت النتائج إلى توفر مؤشرات ثبات جيدة للمقياس، وقد يُعزى ذلك في أن المقياس قد حقق دلالات ومستويات مناسبة من الصدق، مما يُسهم وينعكس بشكل مباشر على مؤشرات ثبات المقياس والتي تُعد إلى حد كبير مقبولة، حيث القاعدة العامة في القياس تقول " كل اختبار صادق هو ثابت والعكس ليس بالضرورة أن يكون صحيحا".

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما معايير الأداء لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ إجراء ما يلي:

أولاً: لمعرفة فيما إذا كانت هناك فُروق على كل بُعد من أبعاد المقياس تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي والتخصص على كل بُعد من أبعاد المقياس والكلي والجدول (5) يبين ذلك:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي والتخصص على مقياس الخدمات الطلابية

المتغير			أعضاء هيئة التدريس	التسهيلات المادية	المساعدات المالية	التغذية الطلابية	الخدمات الصحية	التوجيه والارشاد الطلابي	التوجيه المهني والوظيفي	الأنشطة الطلابية
النوع الاجتماعي	ذكور	الوسط الحسابي	37.13	20.95	17.91	10.79	22.65	23.75	10.74	28.08
		العدد	357	357	357	357	357	357	357	357
		الانحراف المعياري	7.67	5.64	4.92	3.73	5.12	6.42	2.56	6.32
	إناث	الوسط الحسابي	37.41	21.11	18.19	10.84	22.73	23.63	11.19	28.46
		العدد	455	455	455	455	455	455	455	455
		الانحراف المعياري	7.15	5.79	4.81	2.78	5.16	6.51	2.38	6.63
	الكلي	الوسط الحسابي	37.30	21.05	18.08	10.82	22.70	23.68	11.01	28.31
		العدد	812	812	812	812	812	812	812	812
		الانحراف المعياري	7.36	5.72	4.86	2.76	5.14	6.47	2.46	6.51
التخصص	علمي	الوسط الحسابي	37.26	21.18	18.23	10.87	22.76	23.91	10.94	28.70

	العدد	365	365	365	365	365	365	365	365
	الانحراف المعياري	7.34	5.67	4.75	2.73	5.05	6.22	2.43	6.27
إنساني	الوسط الحسابي	37.34	20.91	17.92	10.77	22.64	23.44	11.08	27.92
	العدد	447	447	447	447	447	447	447	447
	الانحراف المعياري	7.38	5.79	4.96	2.79	5.24	6.71	2.49	6.72
الكلي	الوسط الحسابي	37.30	21.05	18.08	10.82	22.70	23.68	11.01	28.31
	العدد	812	812	812	812	812	812	812	812
	الانحراف المعياري	7.36	5.72	4.86	2.76	5.14	6.47	2.46	6.51

يتبين من الجدول (5) وُجود فُروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لأداء أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي والتخصص ولمعرفة دلالة تلك الفُروق تمّ استخدام تحليل التباين الثنائي (Tow Way ANOVA) ويبين الجدول (6) ذلك.

جدول (6)

تحليل التباين الثنائي للمُقارنة بين الأوساط الحسابية لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة حسب النوع الاجتماعي والتخصص والتفاعل بينها

البُعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
أعضاء هيئة التدريس	الجنس	.166	1	.166	.306	.580
	التخصص	.028	1	.028	.051	.822
	التفاعل	.001	1	.001	.001	.972
	الخطأ	439.665	808	.544		
	الكلي	439.847	811			
	الجنس	.080	1	.080	.087	.768
التسهيلات المادية	التخصص	.360	1	.360	.394	.530
	التفاعل	.002	1	.002	.002	.964
	الخطأ	738.983	808	.915		
	الكلي	739.495	811			
المساعدات المالية	الجنس	.402	1	.402	.424	.515
	التخصص	.676	1	.676	.714	.398
	التفاعل	.042	1	.042	.045	.832

	الخطأ	765.033	808	.947		
	الكلي	766.312	811			
التغذية الطلابية	الجنس	.021	1	.021	.025	.875
	التخصص	.251	1	.251	.295	.587
	التفاعل	.115	1	.115	.135	.714
	الخطأ	688.209	808	.852		
	الكلي	688.574	811			
الخدمات الصحية	الجنس	.017	1	.017	.023	.879
	التخصص	.115	1	.115	.155	.694
	التفاعل	.135	1	.135	.183	.669
	الخطأ	596.395	808	.738		
	الكلي	596.641	811			
التوجيه والارشاد الطلابي	الجنس	.171	1	.171	.200	.655
	التخصص	1.224	1	1.224	1.427	.233
	التفاعل	.413	1	.413	.482	.488
	الخطأ	692.616	808	.857		
	الكلي	694.075	811			

التوجيه المهني والوظيفي	الجنس	4.617	1	4.617	6.913	.009
	التخصص	.418	1	.418	.626	.449
	التفاعل	2.834	1	2.834	4.243	.051
	الخطأ	539.626	808	.668		
	الكلي	547.986	811			
الأنشطة الطلابية	الجنس	.188	1	.188	.284	.594
	التخصص	1.963	1	1.963	2.967	.085
	التفاعل	.364	1	.364	.550	.459
	الخطأ	534.642	808	.662		
	الكلي	537.165	811			
الكلي	الجنس	.499	1	.499	1.029	.311
	التخصص	3.282	1	3.282	6.762	.009
	التفاعل	.061	1	.061	.126	.723
	الخطأ	389.272	802	.485		
	الكلي	537.165	811			

يتضح من الجدول (6) عدم وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد (أعضاء هيئة التدريس، التسهيلات المادية، المساعدات المالية، التغذية الطلابية، الخدمات الصحية، خدمة التوجيه والإرشاد الطلابي، الأنشطة الطلابية) تُعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والتخصص والتفاعل بينهما، مما يُشير إلى وُجود مجموعة معيارية واحدة على هذه الأبعاد بين الجنسين والتخصصات، ويلاحظ وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في بعد (خدمة التوجيه المهني والوظيفي) تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الإناث، مما يشير إلى وُجود مجموعتين معياريتين على بُعد (خدمة التوجيه المهني والوظيفي) وكذلك وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية على المقياس ككل يُعزى إلى التخصص مما يشير إلى وُجود مجموعتين معياريتين على المقياس ككل .

ثانيا: تمّ حساب خصائص توزيع علامات الطلبة على كل بعد من أبعاد المقياس وفيما يلي عرضا لهذه النتائج:

جدول (7)

خصائص توزيع أفراد العينة على المقياس ككل وعلى الأبعاد

	أعضاء هيئة التدريس	التسهيلات المادية	المساعدات المالية	التغذية الطلابية	الخدمات الصحية	التوجيه والارشاد الطلابي	التوجيه المهني والوظيفي	الأنشطة الطلابية	الكلي
الوسط الحسابي	37.30	21.05	18.08	10.82	22.70	23.68	11.01	28.31	28.84
الوسيط	38.00	22.00	20.00	12.00	25.00	25.00	11.00	29.00	29.71
المنوال	42.00	25.00	20.00	12.00	26.00	24.00	13.00	33.00	27.22
الانحراف المعياري	7.36	5.72	4.86	2.76	5.14	6.47	2.46	6.51	4.71
معامل الالتواء	-1.05	-.85	-.77	-.75	-.76	-.45	-.60	-.59	-.94
معامل التفلطح	1.04	.32	-.15	.25	-.29	-.56	-.14	-.25	1.36
أعلى درجة	50.00	30.00	25.00	15.00	30.00	35.00	15.00	40.00	240.00
أدنى درجة	10.00	6.00	5.00	3.00	6.00	7.00	3.00	8.00	48.00
المئين P25	35.00	18.25	15.00	9.00	20.00	19.00	9.00	24.00	26.39
المئين P50	38.00	22.00	20.00	12.00	25.00	25.00	11.00	29.00	29.71
المئين P75	42.00	25.00	22.00	13.00	27.00	29.00	13.00	33.00	32.10

يتضح من الجدول (7) أن النتائج تُشير إلى أن درجات أفراد العينة تتوزع توزيعاً طبيعياً، وتمّ اشتقاق معايير الأداء على المقياس وأبعاده بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية (زائية)، ثمّ تمّ تحويل الدرجات الزائية إلى درجات تائية بوسط حسابي= 50، وانحراف معياري =10، كما تمّ حساب الرتب المئينية المقابلة لكل درجة خام، كما في الملاحق.

حيث تبين وُجود فُروق بين الجنسين في الأداء على بُعد خدمة التوجيه المهني والوظيفي، فتمّ حساب مجموعة معيارية لكل من الجنسين، كما تبين وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في الكلي حسب التخصص، فتمَ حساب مجموعة معيارية لكل تخصص، وتُشير نتائج الملحقين (ط) و(ي) إلى أن الإناث اللواتي حصلن على درجة (9) وأقل كانوا أفضل من (21.67%) من أقرانهم، وبالنسبة للذكور كانت (25.54%).

من الناحية النظرية فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب على المقياس (240) وأدنى درجة (48)، وتبين أن أعلى درجة حصل عليها الطلبة على المقياس ككل كانت (233) وأدنى درجة (48) وأن من حصل على درجة (144) على المقياس يكون أفضل من (14.29%) من أقرانه.

2.4 مُناقشة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى بناء مقياس للخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة، حيث تمّ استخراج دلالات الصدق والثبات للمقياس، وأستخرجت معايير الأداء على المقياس، وفيما يلي مناقشة النتائج التي تمّ التوصل إليها من الدراسة حسب الأسئلة.

1.2.4 مُناقشة نتائج السؤال الأول

أشارت نتائج الدراسة إلى أن توفر للمقياس مؤشرات صدق جيدة، وهذا ما يُفسره البناء الجيد لفقرات المقياس، والتي تمّ إعدادها بشكل جيد من خلال الأدب النظري المتعلق بالموضوع، والاستشارات من ذوي الاختصاص والزملاء، علاوة على إجراءات التحكيم. مما أدى إلى أن ترتبط درجاته بدرجة عالية مع السلوك الفعلي حيث تهدف

فقرات المقياس إلى قياس الخدمات الطلابية، لذا تكون درجة صدقه عالية إذا استخدم في قياس الخدمات الطلابية.

وكما تبين فإنه تحقق للمقياس صدق بناء داخلي جيد والذي يقيس التجانس الداخلي (Internal Consistency) بين فقرات المقياس مما يدل على تماسك فقرات المقياس.

2.2.4 مُناقشة نتائج السؤال الثاني

أشارت نتائج السؤال إلى توفر مؤشرات ثبات جيدة للمقياس، وقد يُعزى السبب في أن المقياس قد حقق دلالات ومستويات مناسبة من الصدق، مما يسهم وينعكس بشكل مباشر على مؤشرات ثبات المقياس والتي تعد إلى حد كبير مقبولة، حيث القاعدة العامة في القياس تقول " كل اختبار صادق هو ثابت، والعكس ليس بالضرورة أن يكون صحيحاً ".

3.2.4 مُناقشة نتائج السؤال الثالث

أشارت نتائج السؤال إلى عدم وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد (أعضاء هيئة التدريس، التسهيلات المادية، المساعدات المالية، التغذية الطلابية، الخدمات الصحية، خدمة التوجيه والإرشاد الطلابي، الأنشطة الطلابية) تُعزى لمتغيري النوع الاجتماعي والتخصص والتفاعل بينهما، في حين تبين وُجود فُروق ذات دلالة إحصائية في بعد (خدمة التوجيه المهني والوظيفي) تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي، ولصالح الإناث. وقد يُعزى ذلك إلى أن الإناث أكثر تقيداً بالأنظمة والتعليمات وأكثر اهتماماً وتوجهاً للعمل، كما أن فرص الإناث محدودة وبالمقابل فإن الذكور ينظرون إلى أن بعض الأعمال على أنها لا تلبي طموحاتهم، كما أن فرص العمل لهم مفتوحة المجال.

وقد توفر للمقياس المعايير التي يمكن أن يتمّ بناءً عليها تفسير مستويات أداء الطلبة على مقياس الخدمات الطلابية، والحكم على أدائهم على المقياس، وقد تمثّلت هذه المعايير في الرتب المئينية والدرجة الزائية والدرجة التائية، حيث تراوحت الدرجات

التائية للأبعاد مابين الحدود الافتراضية الدنيا والعليا على مختلف الأبعاد الفرعية وللمقياس ككل، وهذا من شأنه أن يُشير إلى أن المقياس بأبعاده الفرعية قد تضمن فقرات حققت مستويات تمييز مرتفعة، مما جعله على درجة من الحساسية في قياس الصفات والخصائص في مختلف مستوياتها وحدودها، كما أنه يؤكد على أن المقياس قادر على تحديد مستويات الخدمات الطلابية لدى طلبة الجامعات، وبالتالي تصنيفهم بناءً على مستويات وشدة درجاتهم التائية المحولة.

3.4 التوصيات

1- توفير أداة مفيدة لقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة.

2- توظيف المقياس في معرفة مستوى الخدمات الطلابية لدى طلبة الجامعات الأخرى.

3- تطوير المقياس ليشمل أبعاد أخرى لم تتطرق لها الدراسة.

المراجع

أ- المراجع باللغة العربية:

بركات، زياد (2010). **الفجوة بين الإداراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس المفتوحة.

البشير، شادي محمود علي (2001). **تصورات الطلبة للخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة اليرموك**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

بوبشيت، الجوهرة إبراهيم، والحمادي، فايزة صالح (2010). الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل. **مجلة العلوم التربوية والنفسية. 11**(3)، 263- 286.

الجهني، محمد بن فالح مبروك (2009). **ادارة الخدمات الطلابية بمؤسسات التعليم العالي عن بعد من وجهة نظر خبراء الإدارة التربوية**. رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة .

الحدابي، داود عبد الملك، وقشوة، هدى عبد الله (2009). جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. 2**(4)، 92-108.

حسين، محمود عبده (2005). **دور الأنشطة الطلابية في إكساب قيم المشاركة لدى طلاب جامعة الأزهر**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، القاهرة.

حماد، خليل عبد الفتاح واللوح، أحمد حسن(2013). **درجة تقبل طالبات الجامعة الإسلامية للأنشطة الطلابية ومدى إقبالهن على ممارستها**. المؤتمر الدولي الأول لعمادة شئون الطلبة بالجامعة الإسلامية، المجلد(1).

الدهشان، جمال علي (2003). الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية(دراسة تحليلية لآراء الطلبة. **بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي العاشر(العربي الثاني) لمركز تطوير التعليم الجامعي**، جامعة عين شمس

الدهشان، جمال، وشرف، صبحي (2001). شؤون الطلاب بالجامعة واتجاهات

تطويرها. **بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السادس لكلية التربية بعنوان "التربية والتنمية البشرية"**، في الفترة من 29– 30 ابريل، كلية التربية، جامعة طنطا.

راشد، علي (1988). **الجامعة والتدريس الجامعي**. جدة : دار الشروق للنشر والتوزيع.

السبيعي، خالد بن صالح (1989). العوامل المؤدية إلى ضعف مشاركة الطلاب في الأنشطة الطلابية ووسائل التغلب عليها من وجهة نظر الطلاب بجامعة الملك سعود. **مجلة رسالة الخليج العربي. 25**(94)، جامعة الملك سعود.

السعافين، فاطمة محمود (2015). **إستراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

سلمان، محمد إبراهيم (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقا لمقياس جودة الخدمة. **مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية.** 17(عدد خاص)، 1– 50 .

سمير، سامية شحاته (2000). **قدرة بعض الاختبارات النفسية على التشخيص.** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة المنيا.

سيد، منال فاروق (2004). تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية في تفعيل مشاركة الطالبات في الأنشطة الجامعية. **مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية**، العدد (17)، جامعة حلوان، القاهرة.

السيسي، محمد أحمد (2007).**دور الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر في تحقيق أهداف الجامعة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، القاهرة.

سيف، ناصر إبراهيم والسرطاوي ، خالد سيف والأقرع، سارة شاكر (2014). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. 7** (15)،

.186 -161

العاجز، فؤاد علي، وعساف، محمود عبد المجيد (2013). **دور الأنشطة الطلابية في تنمية الوعي الوطني القائم على الانتماء لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.** المؤتمر الدولي الأول لعمادة شؤون الطلبة بالجامعة الإسلامية.

العاني، هيثم (2007). **الإدارة والحوافز.** عمان: كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

عبد المنعم، سامية عبد الله(2013). **دور الأنشطة اللامنهجية في تعزيز الولاء لدى طلبة الجامعات في محافظة غزة.** المؤتمر الدولي الأول لعمادة شئون الطلبة بالجامعة الإسلامية.

العضايلة، عدنان (2002). اتجاهات طلبة كلية الهندسة التكنولوجية نحو مُمارسة الأنشطة الطلابية. **مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس. 1**(4)،89-90.

أبو علام، رجاء محمود (2011). **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية.** القاهرة: دار النشر للجامعات.

عودة، أحمد (2005). **القياس والتقويم في العملية التدريسية**ز الطبعة(3). إربد: دار الأمل للنشر والتوزيع.

الفرا، إسماعيل صالح والعوضي، رأفت محمد (2013). **قياس جودة الخدمات التي تقدمها الجامعات الفلسطينية في ضُوء** العالمية المعاصرة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس المفتوحة.

القرارعة، محمود سالم (2015). **بناء مقياس المشاركة الاجتماعية لطلبة الجامعات الأردنية.** رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس، كلية التربية: جامعة مؤتة: الأردن.

القضاة، محمد أمين وخليفات، عبد الفتاح صالح (2012). درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم. **مجلة المنارة. 19**(1)، 257-294.

القناديلي، جواهر احمد (2006). **الخدمات الطلابية.** القاهرة : مركز الخبرات المهنية

للإدارة للنشر والتوزيع.

الكاظمي، زهير احمد (1990). **المدخل إلى شئون الطلاب في التعليم العالي – النشاطات– الأُسس التنظيمية**، مطابع الصفا، مكة المكرمة.

الكساسبة، حنان عطا (2015). **بناء مقياس الرهاب الاجتماعي لدى طلبة الجامعات الأردنية وفق النظرية الحديثة في القياس**. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة مؤتة.

أبو النصر، مدحت (2009). **إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية**. القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع.

النقيب، عبد الرحمن (1997). **أولوية الإصلاح التربوي**. القاهرة : دار النشر للجامعات.

الهنائي، وجيهة ثابت (2012). **المشكلات الإدارية للخدمات والأنشطة الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلبة بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر العاملين فيها**. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة مؤتة.

ب- المراجع الأجنبية:

Abenzi. (1995). **An evaluation of student support services at the Indonesia university (univaesities Terbuka)**.Mal 33/04 , p.1044.

Allen, J. (1995). Students Perceptions of services on campus, sex,ethnicity & class standing differences, ***college student Journal*** .vol, 30, p140.

Barker, J., & Willett, T. (2002). **Serving learning student services responds to new accreditation standards.** Retrieved from http://www.Documents and settings/ nice/my documents/students serveses.htm.

Broderick, S. (2003). **The significant contribution of student health services to student success**. Retrieved from http:// www.documents and sittings/nice/my documents/health services documents/students services.htm

Johnson,K.A. (1993). **Q-methodology : Perceptions of international student services in higher education** Available on: http://search.proquest.com/docview/62781555?ac-countid=27575

Macfarland, T .(1997). Undergraduate Students Enrolled in Nova Southeastern University

May,M .(2002).**A Comparative Study of student Satisfaction with the provision of student services in traditional and web-based environments** .Kent State University

Nancy, J., & Deanna, S., & Florence, M .(1998). **Student development in college, theory, research, and practice**. New York, NY: Jossey-Bass.

الموقع الإلكتروني لجامعة مؤتة
https://www.mutah.edu.jo/st_aff/index_php/students-serv.htm

الملاحق

الملحق (أ)

الصورة الأولية لمقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور...................................... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أتشرف بإفادتكم أنني أقوم بإعداد رسالة ماجستير في تخصص القياس والتقويم بكلية العلوم التربوية بجامعة مؤتة بعنوان " بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة".

لذا أرجو التكرم بوضع لمساتكم الإبداعية وإبداء آرائكم في عبارات المقياس من حيث ملائمة كل فقرة مع المجال المحدد واقتراحاتكم حول العبارات الغامضة وإضافتكم عبارات جديدة تسهم في إثراء المقياس.

ولكم جزيل الشكر ووافر العرفان،،،،،

الباحثة

ايمان عبد الحفيظ الحرازنه

مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

الرقم	العبارة	صياغة الفقرة		انتماء العبارة للبعد		التعديل المقترح
		مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	
	الخدمات الأكاديمية (التعليمية) والإدارية **أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية**					
1	تتوافر في الجامعة الخبرات الأكاديمية والتعليمية المتميزة					
2	تتوافر في الجامعة الخبرات الإدارية المتميزة					
3	يلتزم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم الخدمة بالوقت المحدد					
4	يلتزم أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة بتقديم الخدمة بالوقت المحدد					
5	سلوك أعضاء هيئة التدريس في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح					
6	سلوك أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة يتسم بالشفافية والوضوح					
7	يعطي أعضاء هيئة التدريس فرصا كافية للمناقشة في الدرس					
8	يوجد تواصل مستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة					
9	يوجد تواصل مستمر بين أعضاء الهيئة الإدارية والطلبة					
10	يستجيب أعضاء هيئة التدريس لملاحظات الطلبة واحتياجاتهم					
11	يستجيب أعضاء الهيئة الإدارية لملاحظات الطلبة واحتياجاتهم					
	المنهاج الدراسي					
12	يوجد خطط واضحة للدراسة في الجامعة					
13	أهداف المقررات والمساقات التي ندرسها واضحة					
14	تحتوي المقررات الدراسية على التطبيقات العملية الكافية					
15	كلفة الدراسة(الرسوم)مناسبة مُقارنة بالجامعات الأخرى					
16	يحقق المنهج الدراسي ومحتوياته المهارات المطلوبة لسوق العمل					
	التسهيلات المادية كالقاعات والمرافق الصحية والأجهزة والمعدات					
17	تتوفر في الجامعة القاعات الدراسية المناسبة للدراسة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة					
18	المرافق العامة والخاصة في الجامعة (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه وغيرها) كافية.					

					يوجد في الجامعة مختبرات مناسبة للعملية التدريسية	19
					أبنية الجامعة وساحاتها نظيفة	20
					مساحة قاعات المحاضرات مناسبة للعملية التدريسية	21
					الأجهزة والمعدات في الجامعة صالحة وحديثة	22
					تجهيزات قاعات المحاضرات كافية ومناسبة	23
					تتوافر لوحات إرشادية تساعد في الوصول لمرافق الجامعة	24
الخدمات غير الأكاديمية **المساعدات المالية**						
					توفر الجامعة صندوقا للقروض والمساعدات المالية والعينية للطلبة المحتاجين	25
					تقدم الجامعة المكافآت الطلابية بصورة منتظمة	26
					تقدم الجامعة خدمة التشغيل الطلابي مقابل أجر مادي	27
					توفر المؤسسة نظاما يكفل تكافؤ الفرص والعدالة في المنح او الحوافز	28
					تعمل الجامعة على خلق فرص لتشغيل الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة	29
خدمة التغذية الطلابية						
					يوجد بالجامعة كافتيريات مجهزة بالوسائل الضرورية وبمواصفات صحية ومناسبة	30
					تقدم خدمة الطعام والشراب للطلبة والعاملين في الجامعة وبأسعار مدعومة للطلبة.	31
					تلبي محتويات الكافتيريا رغبات الطلاب والطالبات	32
					موقع الكافتيريا مناسب للطلاب والطالبات	33
					تتسم محتويات الكافتيريا (طعام–شراب) بالنظافة	34
خدمة الإسكان الطلابي						
					تؤمن الجامعة السكن الامن والمريح للطلبة وفي مدن جامعية ملائمة	35
					تتوفر في المدن الجامعية الغرف الملائمة للطلبة من حيث المساحة والتهوية والإضاءة وتوفر الشروط الصحية	36
					تتوفر في المدن الجامعية المرافق الصحية والحمامات الملائمة للاستخدام	37
					تتوفر في المدن الجامعية المطاعم والأدوات المنزلية الملائمة للاستخدام	38
					توفر الجامعة وحدة الاسعافات الاولية في كل وحدة سكنية	39

40	تتوفر في المدن الجامعية مكتبة تصلح لاستذكار الدروس					
	الخدمات الصحية					
41	تقدم الجامعة الخدمات الصحية الملائمة للطلبة					
42	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة من خلال تقديم برامج التوعية الصحية ومحاضرات وأفلام ومواد تعليمية متنوعة					
43	تتوافر بالجامعة عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للطلبة					
44	يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلبة					
45	يُوجد في الجامعة صيدلية داخلية يتم صرف الادوية مباشرة بعد المعاينة					
46	تعمل الجامعة على توفير الاخصائيات النسائيات من الطبيبات لرفع الحرج امام الطالبات					
	خدمة التوجيه والارشاد الطلابي					
47	توفر الجامعة الكتيبات التعريفية والإرشادية للتعريف بالخدمات الطلابية المقدمة للطلبة					
48	تقدم الجامعة برنامج توجيهي ارشادي للطلبة الجدد في بداية كل عام دراسي					
49	تعمل الجامعة على مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة على التغلب على مشاكلهم ودمجهم مع اقرانهم من غير ذوي الاحتياجات في برامج تدريبية وتثقيفية وترفيهية					
50	يوجد مرشد في أوقات يمكنني التواصل معه.					
51	يقدم المرشد الاكاديمي خدمة الارشاد بالشكل والوقت المناسب					
52	يساعدني المرشد الاكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة					
53	يشعر الطلبة بالرضا عن الارشاد الاكاديمي					
	خدمة التوجيه المهني والوظيفي للطالب					
54	يوجد تنوع في تخصصات الجامعة بما يتلاءم واحتياجات سوق العمل					
55	تُعد الجامعة الطلبة للتعامل مع سوق العمل بعد التخرج					
56	تركز الجامعة على اتاحة فرص الدراسة والتخصص والتعمق في ميدان المعرفة					
57	تعنى الجامعة في الربط بين التعليم الاكاديمي وقطاعات الانتاج المختلفة					
58	تعمل الجامعة على توفير معلومات كافية عن المهن التي					

	يمكن أن يعمل بها الطالب بعد تخرجه					
59	تعمل الجامعة على مساعدة الطلبة على تأمين فرص عمل دائمة بعد التخرج أو مؤقتة خلال مرحلة تعليمهم الجامعي					
	الأنشطة الطلابية (الثقافية والفنية والرياضية والاجتماعية)					
60	تتوفر في الجامعة وحدات للتنمية الطلابية (الفنية ، العلمية ، الثقافية ، الرياضية وغيرها)					
61	تتيح الجامعة للطالب المشاركة في الأنشطة الثقافية والرياضية والفنية المختلفة					
62	تتسم الخدمات الثقافية والرياضية والفنية المقدمة بالتنوع .					
63	تعمل الجامعة على إقامة المعارض الفنية داخل الجامعة ، والمشاركة في المعارض التي تقام خارجها وتدعى لها الجامعة					
64	توفر الجامعة مرافق رياضية مناسبة					
65	تعنى الجامعة بالأنشطة الاجتماعية التي تعزز العلاقات الإنسانية بين أفراد أسرتها					
66	تقدم الجامعة محاضرات ثقافية وتوعوية في مختلف المجالات					
67	تجري الجامعة دراسات تستطلع فيها اراء الطلبة بشكل دوري حول الخدمات التكميلية (الأنشطة الرياضية ، المدن الجامعية ، المطاعم ، مواقف السيارات وغيرها).					

الملحق (ب)

المقياس بصورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

اخي الطالب/ اختي الطالبة..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

تقوم الباحثة بدراسة تحت عنوان"بناء مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة".استكمالاَ متطلبات الحصول على درجة الماجستير في القياس والتقويم فأرجو التكرم بالإجابة عن فقرات المقياس بمصداقية، حيث أن الإجابات ستعامل بسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرةً حسن اهتمامكم وتعاونكم..

** ملاحظة: ضع علامة (X) في القوس المقابل.

النوع الاجتماعي: ذكر ( ) أنثى ( )

التخصص: علمي ( ) إنساني ( )

الطالبة

ايمان عبد الحفيظ الحرازنه

مقياس الخدمات الطلابية لدى طلبة جامعة مؤتة

الرقم	الفقرة	موافق بشكل كبير	موافق بشكل متوسط	موافق بشكل قليل	غير موافق بشكل متوسط	غير موافق بشكل كبير
الخدمات الأكاديمية (التعليمية) **أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية**						
1	تتوافر في الجامعة الخبرات الأكاديمية والتعليمية المتميزة					
2	تتوافر في الجامعة الخبرات الإدارية المتميزة					
3	يلتزم أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة بتقديم الخدمة بالوقت المحدد					
4	يتسم سلوك أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بالشفافية والوضوح					
5	يتسم سلوك أعضاء الهيئة الإدارية في الجامعة بالشفافية والوضوح					
6	يعطي أعضاء هيئة التدريس فرصا كافية للمناقشة في الدرس					
7	يوجد تواصل مستمر بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة					
8	يوجد تواصل مستمر بين أعضاء الهيئة الإدارية والطلبة					
9	يستجيب أعضاء هيئة التدريس لملاحظات الطلبة واحتياجاتهم					
10	يستجيب أعضاء الهيئة الإدارية لملاحظات الطلبة واحتياجاتهم					
التسهيلات المادية كالقاعات والمرافق الصحية والأجهزة والمعدات						
11	تتوفر في الجامعة القاعات الدراسية المناسبة للدراسة من حيث التهوية والإضاءة والمساحة					
12	تتوافر في الجامعة المرافق العامة (المصاعد، ودورات المياه، والكهرباء، والمياه وغيرها) التي تليق بمكانة الجامعة .					
13	يتوفر في الجامعة مختبرات مناسبة للعملية التدريسية					
14	مساحة وتجهيزات قاعات المحاضرات مناسبة للعملية التدريسية					
15	الأجهزة والمعدات في الجامعة صالحة وحديثة					
16	تتوافر لوحات إرشادية تساعد في الوصول لمرافق الجامعة					
الخدمات غير الأكاديمية **المساعدات المالية**						
17	توفر الجامعة صندوقا للقروض والمساعدات المالية للطلبة المحتاجين					

18	تقدم الجامعة المكافآت الطلابية بصورة منتظمة					
19	تقدم الجامعة خدمة التشغيل الطلابي مقابل أجر مادي					
20	توفر المؤسسة نظاما يكفل تكافؤ الفرص والعدالة في المنح او الحوافز					
21	تعمل الجامعة على خلق فرص لتشغيل الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة					
خدمة التغذية الطلابية						
22	يوجد بالجامعة كافتيريات مجهزة بالوسائل الضرورية بمواصفات صحية مناسبة					
24	تقدم خدمة الطعام والشراب للطلبة والعاملين في الجامعة بأسعار مدعومة للطلبة.					
24	تلبي محتويات الكافتيريا (الطعام والشراب) رغبات الطلاب والطالبات					
الخدمات الصحية						
25	تقدم الجامعة الخدمات الصحية الملائمة للطلبة من خلال المراكز الصحية					
26	تعمل الجامعة على نشر الوعي الصحي بين الطلبة من خلال تقديم برامج التوعية الصحية ومحاضرات وأفلام ومواد تعليمية متنوعة					
27	تتوافر بالجامعة عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للطلبة					
28	يتسم أداء العاملين في العيادة الطبية بالكفاءة في تقديم الرعاية الصحية للطلبة					
29	يوجد في الجامعة صيدلية داخلية يتم صرف الادوية مباشرة بعد المعاينة					
30	توفر الجامعة طبيبات خاصة بالطالبات					
خدمة التوجيه والارشاد الطلابي						
31	توفر الجامعة الكتيبات التعريفية والإرشادية للتعريف بالخدمات الطلابية المقدمة للطلبة					
32	تقدم الجامعة برنامج توجيهي ارشادي للطلبة الجدد في بداية كل عام دراسي					
33	تعمل الجامعة على تقديم برامج تدريبية لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة على التغلب على مشاكلهم ودمجهم مع اقرانهم من غير ذوي الاحتياجات					

34	يوجد مرشد في أوقات يمكن للطلبة التواصل معه.					
35	يقدم المرشد الاكاديمي خدمة الارشاد بالشكل والوقت المناسب					
36	يساعد المرشد الاكاديمي في تسجيل المقررات المناسبة					
37	يشعر الطلبة بالرضا عن الارشاد الاكاديمي					
	خدمة التوجيه المهني والوظيفي للطالب					
38	يوجد تنوع في تخصصات الجامعة بما يتلاءم واحتياجات سوق العمل					
39	تعنى الجامعة في الربط بين التعليم الاكاديمي وقطاعات الانتاج المختلفة					
40	تعمل الجامعة على مساعدة الطلبة على تأمين فرص عمل دائمة بعد التخرج أو مؤقتة خلال مرحلة تعليمهم الجامعي					
	الأنشطة الطلابية (الثقافية والفنية والرياضية والاجتماعية)					
41	تتوفر في الجامعة وحدات للتنمية الطلابية (الفنية ، العلمية ، الثقافية ، الرياضية وغيرها)					
42	تتيح الجامعة للطلبة فرص المشاركة في الأنشطة الثقافية والرياضية والفنية المختلفة					
43	تتسم الخدمات الثقافية والرياضية والفنية المقدمة بالتنوع .					
44	تعمل الجامعة على إقامة المعارض الفنية داخل الجامعة وخارجها					
45	توفر الجامعة مرافق رياضية مناسبة					
46	تعنى الجامعة بالأنشطة الاجتماعية التي تعزز العلاقات الإنسانية بين أفراد أسرتها					
47	تقدم الجامعة محاضرات ثقافية وتوعوية في مختلف المجالات					
48	تجري الجامعة دراسات تستطلع فيها اراء الطلبة حول الخدمات المساندة (الأنشطة الرياضية ، المطاعم ، مواقف السيارات وغيرها).					

الملحق (ج)

معايير الأداء على بعد أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية

الرتبة المئينية	الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الدرجة الخام
0.18	12.92	−3.70	10
0.36	17.00	−3.29	13
2.33	23.79	−2.62	18
4.37	25.15	−2.48	19
5.66	26.50	−2.34	20
6.95	27.86	−2.21	21
7.26	29.22	−2.07	22
7.57	31.93	−1.80	24
7.75	33.29	−1.67	25
8.06	36.01	−1.39	27
9.48	37.37	−1.26	28
11.76	38.72	−1.12	29
15.02	40.08	−0.99	30
17.67	41.44	−0.85	31
18.41	42.80	−0.71	32
20.87	44.16	−0.58	33
23.64	45.51	−0.44	34
28.69	46.87	−0.31	35
36.76	48.23	−0.17	36
41.62	49.59	−0.04	37
46.67	50.94	0.09	38
52.33	52.30	0.23	39
56.71	53.66	0.36	40
63.05	55.02	0.50	41

72.59	56.38	0.63	42
80.91	57.73	0.77	43
85.34	59.09	0.90	44
88.30	60.45	1.04	45
92.42	61.81	1.18	46
96.61	63.17	1.31	47
98.02	64.52	1.45	48
99.13	67.24	1.72	50

الملحق (د)

معايير الأداء على بعد التسهيلات المادية كالقاعات والمرافق الصحية والأجهزة والمعدات

الرتبة المئينية	الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الدرجة الخام
1.29	23.72	−2.62	6
3.63	27.21	−2.27	8
5.91	28.96	−2.1	9
8.43	30.71	−1.92	10
9.91	32.45	−1.75	11
10.09	34.2	−1.57	12
11.33	35.95	−1.41	13
12.68	37.69	−1.23	14
14.16	39.44	−1.06	15
15.52	41.18	−0.88	16
18.1	42.93	−0.71	17
22.84	44.67	−0.53	18
27.83	46.42	−0.36	19
35.47	48.16	−0.18	20
44.03	49.91	−0.01	21
50.31	51.66	0.17	22
56.77	53.4	0.34	23
64.72	55.15	0.51	24
73.83	56.89	0.69	25
83.87	58.64	0.86	26
89.04	60.38	1.04	27
91.44	62.13	1.21	28
94.7	63.87	1.39	29
97.91	65.62	1.56	30

الملحق (هـ)

معايير الأداء على بعد المساعدات المالية

الدرجة الخام	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
5	−2.69	23.09	1.29
7	−2.28	27.2	2.65
8	−2.07	29.26	4.06
9	−1.87	31.32	5.48
10	−1.66	33.38	6.71
11	−1.46	35.43	9.17
12	−1.25	37.49	13.7
13	−1.05	39.55	20.4
14	−0.84	41.61	24.2
15	−0.63	43.66	25.0
16	−0.43	45.72	28.0
17	−0.22	47.78	34.4
18	−0.02	49.84	41.0
19	0.19	51.89	46.5
21	0.6	56.01	67.9
22	0.81	58.07	76.7
23	1.01	60.12	84.9
24	1.22	62.18	93.2
25	1.42	64.24	99.1

الملحق (و)

معايير الأداء على بعد خدمة التغذية الطلابية

الدرجة الخام	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
3	−2.83	21.69	1.47
4	−2.47	25.31	2.95
5	−2.11	28.93	4.00
7	−1.38	36.16	10.28
8	−1.02	39.78	16.81
9	−0.66	43.40	23.89
10	−0.3	47.02	35.16
11	0.06	50.63	44.58
12	0.43	54.25	59.79
13	0.79	57.87	78.26
14	1.15	61.49	89.41
15	1.51	65.10	96.67

الملحق (ز)

معايير الأداء على بعد الخدمات الصحية

الرتبة المئينية	الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الدرجة الخام
0.185	17.54	−3.25	6
0.36	21.43	−2.86	8
0.49	23.37	−2.66	9
0.61	25.31	−2.47	10
2.03	27.26	−2.27	11
4.74	29.2	−2.08	12
6.15	31.14	−1.89	13
8.68	33.09	−1.69	14
12.19	35.03	−1.5	15
13.36	36.97	−1.3	16
14.59	38.92	−1.11	17
17.18	40.86	−0.91	18
21.31	42.8	−0.72	19
29.99	44.74	−0.53	20
38.36	46.69	−0.33	21
41.32	48.63	−0.14	22
43.47	50.57	0.06	23
47.04	52.52	0.25	24
52.28	54.46	0.45	25
63.85	56.4	0.64	26
79.37	58.35	0.83	27
90.09	60.29	1.03	28
90.09	60.29	1.03	28
94.95	62.23	1.22	29
98.15	64.18	1.42	30

الملحق (ح)

معايير الأداء على بعد التوجيه والإرشاد الطلابي

الدرجة الخام	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
7	-2.58	24.24	0.12
10	-2.11	28.87	2.34
11	-1.96	30.41	4.61
12	-1.8	31.96	7.08
13	-1.65	33.5	10.47
14	-1.5	35.05	11.64
15	-1.34	36.59	11.88
16	-1.19	38.13	12.25
17	-1.03	39.68	14.66
18	-0.88	41.22	20.26
19	-0.72	42.77	26.05
20	-0.57	44.31	29.93
21	-0.41	45.86	33.74
22	-0.26	47.40	36.27
23	-0.11	48.94	38.05
24	0.05	50.49	44.33
25	0.2	52.03	53.08
26	0.36	53.58	59.67
27	0.51	55.12	64.29
28	0.67	56.67	69.33
29	0.82	58.21	75.80
30	0.98	59.75	83.81
31	1.13	61.30	89.96
32	1.28	62.84	93.66
35	1.75	67.48	98.03

الملحق (ط)

معايير أداء الذكور على بعد التوجيه المهني والوظيفي

الدرجة	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
3	-3.01	19.84	0.76
4	-2.62	23.74	1.68
5	-2.23	27.63	2.29
6	-1.84	31.53	4.43
7	-1.45	35.43	8.71
8	-1.06	39.32	14.68
9	-0.67	43.22	25.54
10	-0.28	47.12	38.53
11	0.10	51.01	49.85
12	0.49	54.91	63.46
13	0.88	58.81	78.9
14	1.27	62.7	91.13
15	1.66	66.6	98.01

الملحق (ي)

معايير أداء الإناث على بعد التوجيه المهني والوظيفي

الدرجة	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
3	−3.24	17.50	0.36
4	−2.84	21.56	0.80
5	−2.43	25.61	1.41
6	−2.03	29.67	3.44
7	−1.62	33.73	7.51
8	−1.22	37.78	13.05
9	−0.81	41.84	21.67
10	−0.41	45.89	33.13
11	−0.005	49.95	44.89
12	0.40	54.00	58.81
13	0.80	58.06	75.74
14	1.21	62.11	90.52
15	1.61	66.17	98.21

الملحق (ك)

معايير الأداء على بعد الأنشطة الطلابية

الرتبة المئينية	الدرجة التائية	الدرجة الزائية	الدرجة الخام
0.18	18.8	−3.12	8
0.43	23.41	−2.66	11
0.8	24.94	−2.51	12
1.6	26.48	−2.35	13
3.26	28.02	−2.2	14
4.74	29.55	−2.04	15
5.73	31.09	−1.89	16
7.02	32.62	−1.74	17
8.44	34.16	−1.58	18
9.73	35.7	−1.43	19
11.6	37.23	−1.28	20
14.7	38.77	−1.12	21
18	40.3	−0.97	22
21.2	41.84	−0.82	23
24.6	43.38	−0.66	24
28.5	44.91	−0.51	25
33.2	46.45	−0.36	26
38.6	47.98	−0.2	27
44	49.52	−0.05	28
48.9	51.06	0.106	29
53.9	52.59	0.259	30
59.1	54.13	0.413	31
64.5	55.66	0.566	32
71.6	57.2	0.72	33

78.9	58.74	0.874	34
85.5	60.27	1.027	35
91.3	61.81	1.181	36
95.3	63.34	1.334	37
97.1	64.88	1.488	38
98.2	66.41	1.641	39
99.4	67.95	1.795	40

الملحق (ل)

معايير الأداء على الكليات العلمية

الدرجة الخام	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
64	-4.06	9.409	0.25
84	-3.32	16.8	0.49
86	-3.25	17.54	0.74
87	-3.21	17.9	0.98
90	-3.1	19.01	1.23
91	-3.06	19.38	1.47
97	-2.84	21.6	1.72
103	-2.62	23.81	1.97
105	-2.54	24.55	2.21
107	-2.47	25.29	2.58
111	-2.32	26.77	2.95
115	-2.18	28.25	3.32
117	-2.1	28.99	3.81
118	-2.06	29.36	4.3
119	-2.03	29.72	4.67
121	-1.95	30.46	5.04
122	-1.92	30.83	5.41
123	-1.88	31.2	5.65
124	-1.84	31.57	5.9
127	-1.73	32.68	6.14
128	-1.7	33.05	6.51
129	-1.66	33.42	6.88
131	-1.58	34.16	7.37
132	-1.55	34.53	7.86

8.11	34.9	−1.51	133
8.35	35.27	−1.47	134
8.72	35.63	−1.44	135
9.21	36	−1.4	136
9.95	36.37	−1.36	137
10.8	36.74	−1.33	138
11.7	37.11	−1.29	139
12.4	37.48	−1.25	140
12.9	37.85	−1.21	141
13.3	38.22	−1.18	142
13.8	38.59	−1.14	143
14.4	38.96	−1.1	144
14.9	39.33	−1.07	145
15.4	39.7	−1.03	146
15.8	40.07	−0.99	147
16.3	40.44	−0.96	148
17.1	40.81	−0.92	149
17.1	40.81	−0.92	149
17.7	41.18	−0.88	150
17.9	41.91	−0.81	152
18.3	42.28	−0.77	153
18.9	42.65	−0.73	154
19.9	43.02	−0.7	155
21.5	43.39	−0.66	156
23.2	43.76	−0.62	157
24.4	44.13	−0.59	158
25.1	44.5	−0.55	159
25.4	44.87	−0.51	160
25.4	44.87	−0.51	160

26.3	45.24	−0.48	161
27.4	45.61	−0.44	162
28.4	45.98	−0.4	163
29.4	46.35	−0.37	164
30.3	46.72	−0.33	165
31.6	47.09	−0.29	166
32.7	47.46	−0.25	167
33.7	47.82	−0.22	168
34.6	48.19	−0.18	169
35.6	48.56	−0.14	170
37.3	48.93	−0.11	171
39.4	49.3	−0.07	172
41.8	49.67	−0.03	173
43.9	50.04	0.004	174
45.3	50.41	0.041	175
46.9	50.78	0.078	176
48.2	51.15	0.115	177
49	51.52	0.152	178
50	51.89	0.189	179
51.2	52.26	0.226	180
52.8	52.63	0.263	181
54.9	53	0.3	182
57	53.37	0.337	183
58.4	53.73	0.373	184
60	54.1	0.41	185
61.8	54.47	0.447	186
63.8	54.84	0.484	187
66.6	55.21	0.521	188
68.9	55.58	0.558	189

70.9	55.95	0.595	190
73.2	56.32	0.632	191
75.1	56.69	0.669	192
76.9	57.06	0.706	193
78.5	57.43	0.743	194
80.5	57.8	0.78	195
83	58.17	0.817	196
84.6	58.54	0.854	197
85.7	58.91	0.891	198
87.2	59.28	0.928	199
88.7	59.64	0.964	200
89.6	60.01	1.001	201
90.2	60.38	1.038	202
91	60.75	1.075	203
91.8	61.12	1.112	204
92.3	61.49	1.149	205
92.6	61.86	1.186	206
93.2	62.23	1.223	207
94.1	62.6	1.26	208
94.7	62.97	1.297	209
95.1	63.34	1.334	210
95.5	63.71	1.371	211
95.8	64.45	1.445	213
96.3	65.19	1.519	215
96.9	65.55	1.555	216
97.3	65.92	1.592	217
97.7	66.29	1.629	218
98	67.03	1.703	220
98.3	67.77	1.777	222

98.5	68.14	1.814	223
98.9	68.88	1.888	225
99.3	69.25	1.925	226
99.5	69.62	1.962	227
99.8	71.46	2.146	232
100	71.83	2.183	233

الملحق (م)

معايير الأداء على الكليات الإنسانية

الدرجة الخام	الدرجة الزائية	الدرجة التائية	الرتبة المئينية
48	−4.35	6.464	0.25
78	−3.3	16.99	0.62
83	−3.13	18.75	0.99
86	−3.02	19.8	1.23
89	−2.91	20.85	1.48
90	−2.88	21.2	1.73
95	−2.7	22.96	1.98
99	−2.56	24.36	2.22
101	−2.49	25.07	2.47
102	−2.46	25.42	2.96
104	−2.39	26.12	3.46
105	−2.35	26.47	3.7
106	−2.32	26.82	3.95
107	−2.28	27.17	4.2
108	−2.25	27.52	4.44
109	−2.21	27.87	4.69
112	−2.11	28.93	4.94
113	−2.07	29.28	5.31
118	−1.9	31.03	5.68
119	−1.86	31.38	5.93
125	−1.65	33.49	6.17
126	−1.62	33.84	6.54
128	−1.55	34.54	6.91

7.28	35.59	−1.44	131
8.15	36.3	−1.37	133
9.01	36.65	−1.34	134
9.38	37.35	−1.27	136
9.88	37.7	−1.23	137
10.5	38.05	−1.19	138
11	38.4	−1.16	139
11.4	38.75	−1.12	140
11.9	39.1	−1.09	141
12.6	39.45	−1.05	142
13.2	39.81	−1.02	143
14.3	40.16	−0.98	144
15.6	40.51	−0.95	145
16.9	40.86	−0.91	146
18.3	41.21	−0.88	147
18.9	41.56	−0.84	148
19.5	41.91	−0.81	149
20.2	42.26	−0.77	150
21	42.61	−0.74	151
22	42.96	−0.7	152
23.1	43.32	−0.67	153
23.7	43.67	−0.63	154
24	44.02	−0.6	155
24.4	44.37	−0.56	156
25.1	44.72	−0.53	157
25.9	45.07	−0.49	158
27	45.42	−0.46	159

28.1	45.77	−0.42	160
29.5	46.12	−0.39	161
30.7	46.47	−0.35	162
31.7	46.82	−0.32	163
32.7	47.18	−0.28	164
33.7	47.53	−0.25	165
34.9	47.88	−0.21	166
36.2	48.23	−0.18	167
37.8	48.58	−0.14	168
39.6	48.93	−0.11	169
41.2	49.28	−0.07	170
42.5	49.63	−0.04	171
43.7	49.98	−0	172
45.1	50.33	0.033	173
45.8	50.69	0.069	174
47.2	51.04	0.104	175
48.9	51.39	0.139	176
50.1	51.74	0.174	177
51.9	52.09	0.209	178
53.3	52.44	0.244	179
54.2	52.79	0.279	180
54.9	53.14	0.314	181
56	53.49	0.349	182
57.5	53.84	0.384	183
59.3	54.2	0.42	184
61.2	54.55	0.455	185
63.6	54.9	0.49	186

65.4	55.25	0.525	187
66.8	55.6	0.56	188
68.6	55.95	0.595	189
70.7	56.3	0.63	190
73.1	56.65	0.665	191
75.8	57	0.7	192
78.4	57.35	0.735	193
80	57.7	0.77	194
81.9	58.06	0.806	195
84.6	58.41	0.841	196
86.4	58.76	0.876	197
87.3	59.11	0.911	198
88.1	59.46	0.946	199
88.8	59.81	0.981	200
89.8	60.16	1.016	201
90.7	60.51	1.051	202
91.4	60.86	1.086	203
92.3	61.21	1.121	204
93.2	61.57	1.157	205
93.7	62.27	1.227	207
94.3	62.62	1.262	208
94.8	62.97	1.297	209
95.2	63.32	1.332	210
95.6	63.67	1.367	211
95.8	64.37	1.437	213
96	64.72	1.472	214
96.3	65.07	1.507	215

96.8	65.43	1.543	216
97.5	66.13	1.613	218
98	67.18	1.718	221
98.3	67.53	1.753	222
98.5	67.88	1.788	223
98.8	68.23	1.823	224
99.1	68.58	1.858	225
99.5	69.29	1.929	227
99.8	69.64	1.964	228
100	71.04	2.104	232

الملحق (ن)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	المحكم	التخصص
1	د. محمد عبد الرحمن	تربية خاصة
2	د. عمر الهويمل	مناهج لغة عربية
3	د. أحمد الطراونه	علم النفس تربوي
4	د. ماجد الخطاطبة	مناهج وأساليب تدريس
5	د. ماهر المبيضين	لغة عربية
6	د. باسم حوامدة	إدارة تربوية
7	د. نواف سمارة	مناهج وأساليب تدريس العلوم
8	د.ماجد الصعوب	مناهج وطرق تدريس
9	د. عيسى الطراونة	قياس وتقويم
10	علي الضمور	مدير وحدة الخدمات الطلابية
11	د. ريما الزريقات	قياس وتقويم / مشرفة تربوية

المعلومات الشخصية

الاسم: ايمان عبد الحفيظ الحرازنة

التخصص: قياس وتقويم

الكلية: العلوم التربوية

السنة الدراسية: 2016/2015م

العنوان: قرى العمرو – الكرك